

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN  
LOYALITAS PASIEN DITINJAU DARI PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM  
PADA RSUD Dr. H. ABDUL MOELOEK PROVINSI LAMPUNG**



**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

**Oleh**

**ALFI NUAN SARI**

**NPM. 1451010147**

**Program Studi : Ekonomi Syari'ah**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG  
1440 H / 2018 M**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN  
LOYALITAS PASIEN DITINJAU DARI PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM  
PADA RSUD Dr. H. ABDUL MOELOEK PROVINSI LAMPUNG**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**



**Pembimbing I : Evi Ekawati, S.E., M.Si.**

**Pembimbing II : Nur Wahyu Ningsih, S.E., M.S.Ak., Akt.**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG**

**1440 H / 2018 M**

## ABSTRAK

Memelihara kepuasan dan loyalitas pasien merupakan tuntutan yang harus dilaksanakan, karena dengan terpeliharanya kepuasan dan loyalitas pasien maka eksistensi rumah sakit termasuk Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) bisa tetap terjaga. RSUD harus bisa menentukan kualitas pelayanan yang tepat agar dapat bertahan dan tujuan utamanya tercapai.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien, serta pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pasien ditinjau dari persepektif ekonomi Islam. Objek penelitian ini adalah RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan teknik kuesioner dengan jumlah sampel 100 pasien. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif uji regresi linier berganda (*path analysis*), uji  $R^2$ , uji F dan uji T dengan bukti fisik ( $X_1$ ), kehandalan ( $X_2$ ), daya tanggap ( $X_3$ ), jaminan ( $X_4$ ), empati ( $X_5$ ).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara bersamaan berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pasien RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung. Dari hasil analisis jalur I disimpulkan bahwa variabel kehandalan dan daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Sedangkan bukti fisik, jaminan dan empati tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal tersebut dibuktikan berdasarkan perhitungan parsial untuk  $t_{hitung}$  pada variabel bukti fisik (0,047), jaminan (1,183), dan empati (0,654). Dari hasil analisis jalur II disimpulkan bahwa variabel kehandalan, empati dan kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Sedangkan bukti fisik, daya tanggap dan jaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Hal tersebut dibuktikan berdasarkan perhitungan parsial untuk  $t_{hitung}$  pada variabel daya tanggap (-1,018) dan jaminan (0,384). Sedangkan hasil koefisien  $R^2$  analisis jalur I sebesar (0,265) yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang ada di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung adalah 22,6 % sedangkan sisanya dipengaruhi variabel lain. Dan hasil koefisien  $R^2$  analisis jalur II sebesar (0,397) atau 39,7 %.

RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung telah menerapkan kualitas pelayanan sesuai dengan ekonomi Islam. RSUD Abdul Moeleok telah memberikan pelayanan kesehatan yang baik dengan pasiennya dan tidak merugikan pasien khususnya dalam segi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Dengan semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan kesehatan maka semakin meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien pada RSUD Dr. H. Abdul Moeleok Provinsi Lampung.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien





**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jln. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame 1 Bandar Lampung 35131 Telp. (0721)703260

**PERSETUJUAN**

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS  
PASIEN DITINJAU DARI PERSPEKTIF  
EKONOMI ISLAM PADA RSUD Dr. H. ABDUL  
MOELOEK PROVINSI LAMPUNG**

Nama Mahasiswa : **Alfi Nuan Sari**

NPM : **1451010147**

Jurusan : **Ekonomi Syari'ah**

Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis Islam**

**MENYETUJUI**

Untuk dimunaqasahkan dan dipertahankan dalam sidang Munaqasah Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri Raden Intan  
Lampung.

**Bandar Lampung, Agustus 2018**

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**Evi Ekawati, S.E., M.Si.**  
**NIP. 19760202 200912 2 001**

**Nur Wahyu Ningsih, S.E., M.S.Ak., Akt.**

**Ketua Jurusan**

**Madnasir, S.E., M.Si.**

**NIP. 19750424 200212 1 001**





**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

*Jln. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame 1 Bandar Lampung 35131 Telp. (0721)703260*

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN DITINJAU DARI PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM PADA RSUD Dr. H. ABDUL MOELOEK PROVINSI LAMPUNG**, disusun oleh : **Alfi Nuan Sari, NPM : 1451010147**, Program Studi : **Ekonomi Syari'ah**, telah diujikan dalam sidang munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung pada Hari/Tanggal: **Senin, 3 Desember 2018**.

**TIM MUNAQASAH**

**Ketua Sidang : Syamsul Hilal, M.Ag**

**Sekretaris : Dinda Fali Rifan, M.Ak**

**Penguji I : Dr. Ruslan Abdul Ghofur, M.S.I**

**Penguji II : Nur Wahyu Ningsih, S.E., M.Ak, Akt**

**Dekan,**

**Dr. Moh. Bahrudin, M.Ag**

**NIP. 19580824 198903 1 003**



## MOTTO

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُم مِّنَ  
الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِكَافِرِينَ بِهِ إِلَّا أَن تَغْمِضُوا فِيهِ  
وَأَعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

*“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan Ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”.  
(QS. Al-Baqarah : 267)*



## PERSEMBAHAN

*Alhamdulillah Robbil Alamin*, rasa syukur saya ucapkan kepada Allah SWT atas izin dan ridhonya yang telah memudahkan saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Adapun skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Ayahanda tercinta Sudarto dan Ibunda tercinta Junariah, S.Pd.I. yang telah memberikan semangat serta dukungan yang tak pernah lelah dan tak henti-hentinya mendoakan dan membimbingku, memberikan bekal berupa moral dan material.
2. Kakakku Titin Nurhidayati, Amd. Kep. dan Dedeh Okta Restiani, S.E. serta Adikku Muhlisin Wildan Saputra dan keluarga besarku. Berkat do'a dukungan, motivasi dan senyum semangatnya penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
3. Almamaterku tercinta tempatku menimba ilmu UIN Raden Intan Lampung semoga semakin maju, selalu jaya dan berkualitas.
4. Sahabat seperjuangan Ekonomi Islam angkatan 2014 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung, semoga kita menjadi alumni yang bermanfaat dan senantiasa menjunjung tinggi nilai-nilai Islam.

## RIWAYAT HIDUP

Alfi Nuan Sari dilahirkan di Bandar Lampung, pada tanggal 25 Mei 1996, anak ketiga dari empat bersaudara dari pasangan Sudarto dan Junariah, S.Pd.I.

1. Pendidikan di SDN 3 Jatimulyo Lampung Selatan, pada tahun 2002 dan menyelesaikan studi pada tahun 2008.
2. Pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMPN 21 Bandar Lampung, pada tahun 2008 dan menyelesaikan studi pada tahun 2011.
3. Pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA Al-Azhar 3 Bandar Lampung, pada tahun 2011 dan menyelesaikan studi pada tahun 2014.

Dengan mengucapkan Alhamdulillah dan puji syukur atas kehadiran Allah SWT serta dorongan dari orang tua, selanjutnya pada tahun 2014 penulis melanjutkan ke Perguruan Tinggi Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung dan mengambil jurusan Ekonomi Syari'ah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam sampai saat ini.



## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahiim*

*Alhamdulillah wa syukurillah*, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kita segala nikmat yang tak terhingga kepada hambanya sampai detik ini dan shalawat serta salam semoga selalu senantiasa terlimpahkan kepada baginda Muhammad SAW sehingga penulis dapat melewati perjalanan akademis dan dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien ditinjau dari Persepektif Ekonomi Islam pada RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung”.

Selama proses penyusunan hingga terselesaikannya skripsi ini, banyak pihak yang memberikan masukan dan bantuan termasuk juga memberikan fasilitas sehingga skripsi ini berjalan lancar ditengah keterbatasan penulis. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Moh. Bahrudin, MA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Raden Intan Lampung yang selalu membimbing, mengarahkan dan tanggap akan kesulitan mahasiswanya.
2. Ibu Evi Ekawati, S.E., M.Si. selaku Pembimbing I yang telah meluangkan waktu dalam membimbing, mengarahkan dan memotivasi hingga skripsi ini selesai.
3. Ibu Nur Wahyu Ningsih, S.E., M.S.Ak., Akt. selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dalam membimbing, mengarahkan dan memotivasi hingga skripsi ini selesai.

4. Bapak dan Ibu dosen serta civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Raden Intan Lampung.
5. Pimpinan RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung dan jajaran pengurus lainnya yang telah meluangkan waktunya dan kesediaannya untuk penelitian skripsi ini.
6. Sahabat seperjuangan Ulfa Hidayati, Yuli Astria, Ayu Septi Nurani dan seluruh teman-teman EI kelas C serta teman-teman KKN 230 yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang selalu memberikan dukungan, motivasi dan semangat kepada penulis dalam mengikuti perkuliahan hingga proses skripsi. Semoga kita selalu terikat dalam ukhuwah Islamiyah. Kepada semua pihak tersebut penulis ucapkan terimakasih, semoga amal baiknya mendapat balasan dari Allah SWT. Amin.

Penulis mendasari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, hal itu tidak lain karena keterbatasan kemampuan, waktu dan dana yang dimiliki. Untuk kiranya para pembaca dapat memberikan saran yang membangun guna melengkapi skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca atau peneliti berikutnya untuk perkembangan ilmu khususnya ilmu ekonomi Islam.

Bandar Lampung, Agustus 2018

Alfi Nuan Sari



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
ABSTRAK .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
RIWAYAT HIDUP .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi

## BAB I PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul .....	1
B. Alasan Memilih Judul .....	3
C. Latar Belakang Masalah .....	4
D. Rumusan Masalah .....	13
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	14

## BAB II LANDASAN TEORI

A. Kualitas Pelayanan .....	15
1. Pengertian Kualitas .....	15
2. Pengertian Pelayanan .....	17
3. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	18
4. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	20
5. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Ekonomi Islam .....	21
B. Kepuasan .....	23
1. Pengertian Kepuasan Pasien .....	23
2. Mengukur Kepuasan Pasien .....	25
3. Kepuasan Pasien dalam Perspektif Ekonomi Islam .....	28
C. Loyalitas .....	30
1. Pengertian Loyalitas Pasien .....	31

2. Mengukur Loyalitas Pasien .....	32
3. Faktor-faktor Loyalitas .....	33
4. Tingkatan Loyalitas .....	36
5. Loyalitas Pasien dalam Perspektif Ekonomi Islam .....	38
D. Penelitian Terdahulu .....	42
E. Definisi Operasional Variabel .....	45
F. Kerangka Pemikiran .....	50
G. Hipotesis .....	51

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis dan Sifat Penelitian .....	55
B. Sumber Data .....	56
C. Metode Pengumpulan Data .....	57
D. Populasi dan Sampel .....	58
E. Analisis Data .....	60
1. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	61
2. Uji Asumsi Klasik .....	62
3. Uji Hipotesis .....	64
4. <i>Path Analysis</i> .....	67

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA**

A. Hasil Penelitian .....	68
1. Gambaran Umum RS Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung .....	68
2. Visi, Misi dan Motto RS Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung .....	68
3. Struktur Kepengurusan RS Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung.....	69
4. Kapasitas Tempat Tidur dan Rincian Kelas Perawatan RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung .....	71
5. Fasilitas Pelayanan .....	73
6. Karakteristik Responden .....	74
B. Analisis Data .....	78
1. Gambaran Distribusi Jawaban Responden RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung .....	78
2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	84
3. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	88
4. Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	91
5. Pembahasan .....	111



## **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	126
B. Saran .....	127

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar Jumlah Rumah Sakit di Kota Bandar Lampung .....	7
Tabel 1.2	Indikator Efisiensi Pelayanan RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung .....	11
Tabel 2.1	Daftar Penelitian Terdahulu .....	42
Tabel 2.2	Daftar Variabel, Dimensi, Indikator, dan Item Pertanyaan Penelitian .....	47
Tabel 4.1	Daftar Kelas Perawatan RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung .....	72
Tabel 4.2	Distribusi Jawaban Responden berdasarkan Jenis Kelamin ..	74
Tabel 4.3	Distribusi Jawaban Responden berdasarkan Usia .....	75
Tabel 4.4	Distribusi Jawaban Responden berdasarkan Pekerjaan .....	75
Tabel 4.5	Distribusi Jawaban Responden berdasarkan Penghasilan Perbulan .....	76
Tabel 4.6	Distribusi Jawaban Responden berdasarkan Berapa Kali Menggunakan Pelayanan Kesehatan .....	77
Tabel 4.7	Distribusi Jawaban Responden berdasarkan Lama Perawatan Pasien .....	77
Tabel 4.8	Distribusi Jawaban Responden berdasarkan Variabel <i>Tangible</i> /bukti fisik .....	78
Tabel 4.9	Distribusi Jawaban Responden berdasarkan Variabel <i>Reliability</i> /kehandalan .....	79
Tabel 4.10	Distribusi Jawaban Responden berdasarkan Variabel <i>Responsiveness</i> /daya tanggap .....	80
Tabel 4.11	Distribusi Jawaban Responden berdasarkan Variabel <i>Assurance</i> /jaminan .....	81
Tabel 4.12	Distribusi Jawaban Responden berdasarkan Variabel <i>Emphaty</i> /empati .....	81
Tabel 4.13	Distribusi Jawaban Responden berdasarkan Variabel Kepuasan Pasien .....	82
Tabel 4.14	Distribusi Jawaban Responden berdasarkan Variabel	83



	Loyalitas Pasien .....	
Tabel 4.15	Hasil Uji Validitas Variabel $X_1$ .....	84
Tabel 4.16	Hasil Uji Validitas Variabel $X_2$ .....	85
Tabel 4.17	Hasil Uji Validitas Variabel $X_3$ .....	85
Tabel 4.18	Hasil Uji Validitas Variabel $X_4$ .....	85
Tabel 4.19	Hasil Uji Validitas Variabel $X_5$ .....	86
Tabel 4.20	Hasil Uji Validitas Variabel $I$ .....	86
Tabel 4.21	Hasil Uji Validitas Variabel $Y$ .....	86
Tabel 4.22	Hasil Uji Reliabilitas .....	87
Tabel 4.23	Hasil Uji Kolmogorov Smirnov .....	88
Tabel 4.24	Hasil Uji Multikolinearitas .....	89
Tabel 4.25	Hasil Uji Autokorelasi .....	91
Tabel 4.26	Hasil Analisis Regresi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien .....	92
Tabel 4.27	Hasil Uji Determinasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien .....	95
Tabel 4.28	Hasil Uji F Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien ...	96
Tabel 4.29	Hasil Uji T Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien ..	97
Tabel 4.30	Hasil Analisis Regresi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien .....	100
Tabel 4.31	Hasil Uji Determinasi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien .....	102
Tabel 4.32	Hasil Uji F Kualitas Pelayanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien .....	103
Tabel 4.33	Hasil Uji T Kualitas Pelayanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien .....	104
Tabel 4.34	Hasil Uji T Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien ..	107
Tabel 4.35	Hasil Uji T Kualitas Pelayanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien .....	107

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Kerangka Berfikir .....	51
Gambar 4.1	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	90





## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	Daftar Konsultasi Skripsi
LAMPIRAN 2	Kuesioner (Angket) Penelitian RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung
LAMPIRAN 3	Data Kuesioner RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung
LAMPIRAN 4	Deskripsi Jawaban Responden RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung
LAMPIRAN 5	Uji Jawaban Responden RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung
LAMPIRAN 6	Uji Validitas RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung
LAMPIRAN 7	Uji Reliabilitas RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung
LAMPIRAN 8	Uji Asumsi Klasik RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung
LAMPIRAN 9	Uji Regresi Berganda, Uji $R^2$ , Uji F, Uji T RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung
LAMPIRAN 10	Daftar t tabel, f tabel, dan r tabel
LAMPIRAN 11	Surat Pra Riset Pada RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung
LAMPIRAN 12	Surat Riset Penelitian Pada RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Penegasan Judul

Untuk mempermudah pembaca dalam memahami judul penelitian ini serta untuk menghindari adanya interpretasi lain yang dapat menimbulkan kesalahpahaman dalam memahaminya, maka perlu untuk ditegaskan istilah-istilah yang terdapat dalam judul. Judul proposal skripsi ini **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien ditinjau dari Perspektif Ekonomi Islam pada RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung”**. Definisi setiap istilah judul tersebut adalah sebagai berikut:

**Pengaruh** adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang.<sup>1</sup>

**Kualitas** adalah merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.<sup>2</sup>

**Pelayanan** adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup>Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Edisi Keempat) (Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama, 2012), h. 1045.

<sup>2</sup>Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian* (Yogyakarta: Andi, 2013), h. 99.

<sup>3</sup>Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi Offset, 2015), h. 6.

**Kepuasan** adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.<sup>4</sup>

**Loyalitas** adalah wujud perilaku dari unit-unit pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian secara terus-menerus terhadap barang atau jasa dari suatu perusahaan yang dipilih.<sup>5</sup>

**Pasien** adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatan untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada dokter atau dokter gigi.<sup>6</sup>

**Ditinjau** atau tinjau adalah melihat (memeriksa), menilik, mempertimbangkan kembali.<sup>7</sup>

**Perspektif** adalah sudut pandang manusia dalam memilih opini, kepercayaan, dan lain-lain.<sup>8</sup>

**Ekonomi Islam** adalah pengetahuan dan aplikasi dari ajaran dan aturan syari'ah yang mencegah ketidakadilan dalam memperoleh sumber-sumber daya material sehingga tercipta kepuasan manusia dan memungkinkan mereka menjalankan perintah Allah dan masyarakat.<sup>9</sup>

---

<sup>4</sup>Philip Kotler & Gary Armstrong, *Principle Of Marketing* (15<sup>th</sup> edition) (New Jersey: Pearson Prentice Hall, 2014), h. 150.

<sup>5</sup>Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Op.Cit*, h. 104.

<sup>6</sup>Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis, Bab 1, Pasal 1, ayat (5).

<sup>7</sup>Kamus Besar Bahasa Indonesia, "Tinjau", (On-line), tersedia di: <https://kbbi.web.id/tinjau> (18 Februari 2018).

<sup>8</sup>"Persepektif". (On-line), tersedia di: <https://id.m.wikipedia.org/wiki/Perspektif> (15 Februari 2018).

<sup>9</sup>Sumar'in, *Ekonomi Islam Sebuah Pendekatan Ekonomi Mikro Perspektif Islam* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), h. 11.



Berdasarkan penegasan judul diatas, maka dapat ditegaskan bahwa yang dimaksud dengan judul ini adalah dimensi kualitas pelayanan pada kemampuannya memberikan mutu yang terbaik yaitu pelayanan kesehatan yang diberikan RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pasien agar sesuai dengan harapan dan loyal yang sesuai dengan prinsip syariah.

## **B. Alasan Memilih Judul**

Adapun alasan memilih judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien ditinjau dari Persepektif Ekonomi Islam pada RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung” adalah sebagai berikut:

### **1. Alasan Objektif**

Keluhan pasien merupakan kualitas pelayanan yang perlu diperhatikan oleh instansi/rumah sakit. Pelayanan yang kurang efisien yang diberikan kepada pasien berdampak pada penurunan kepuasan dan loyalitas dari pasien. Bagi penulis pentingnya meneliti/menulis masalah yang akan diteliti terkait dengan judul proposal skripsi, hal ini dikarenakan peneliti ingin mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien. Selain itu dari aspek yang penulis bahas, permasalahan dari proposal skripsi sangat memungkinkan diadakan penelitian mengingat literatur dan bahan data informasi yang diperlukan sangat menunjang.

## 2. Alasan Subjektif

Dengan banyaknya rumah sakit yang tersebar di Kota Bandar Lampung ini, sangat membantu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik. Maka dari itu penulis merasa penting untuk mengetahui bagaimana kepuasan dan loyalitas pasien terhadap RSUD Dr. H. Abdul Moeloek dari segi pelayanan yang diberikan tersebut.

## C. Latar Belakang Masalah

Dalam menghadapi era globalisasi sekarang, lingkungan dunia usaha harus dapat mengatasi perubahan teknologi yang semakin canggih, baik perusahaan yang berorientasi laba maupun nirlaba. Setiap organisasi tentu membutuhkan pendanaan untuk menjalankan kegiatannya, baik lembaga-lembaga maupun instansi khususnya dalam bidang kesehatan. Saat ini kesehatan merupakan salah satu peluang bisnis yang cukup baik. Hal ini terbukti dengan semakin banyaknya rumah sakit atau klinik swasta yang berdiri. Bahkan rumah sakit bertaraf internasional yang telah berdiri di Indonesia baik swasta maupun milik pemerintah pun berusaha menjaring pasien sebanyak-banyaknya untuk meningkatkan pelayanannya.

Rumah sakit adalah organisasi nirlaba yang merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat

jalan, dan gawat darurat.<sup>10</sup> Rumah sakit merupakan salah satu instansi yang bergerak dibidang pelayanan jasa kesehatan dengan tanggung jawab memberikan pengobatan, memberikan perawatan, mengusahakan kesembuhan dan kesehatan pasien, serta mengupayakan pendidikan hidup sehat bagi masyarakat.

Penilaian pada kualitas pelayanan rumah sakit merupakan hal penting sebagai acuan dalam pembenahan pelayanan sehingga terciptanya suatu kepuasan dan menciptakan suatu loyalitas dari pasien. Kualitas Pelayanan dijelaskan dalam Al-Qur'an surat Al Baqarah ayat 267 yaitu:



يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِءَاخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Mahakaya, Maha terpuji”.<sup>11</sup>(QS. Al Baqarah: 267)

Hai orang-orang beriman, berikanlah dari hasil kerja kalian yang baik-baik dan hasil bumi yang kalian dapatkan seperti pertanian, tambang dan sebagainya. Janganlah kalian sengaja berinfak dengan yang buruk-buruk. Padahal kalian sendiri kalau diberikan yang buruk seperti itu akan

<sup>10</sup>Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/MENKES/PER/III/2010.

<sup>11</sup>Tim Penerbitan LPQ, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Bogor: Lembaga Percetakan Al-Qur'an Kemenag RI, 2013), QS. Al-Baqarah: 267, h. 45



mengambilnya dengan memicingkan mata seakan tidak ingin memandang keburukannya. Ketahuilah Allah tidak membutuhkan sedekah kalian. Dia berhak untuk dipuji karena kemanfaatan dan kebaikan yang telah ditunjuki-Nya.<sup>12</sup>

Seperti yang telah dijelaskan dalam Qur'an surat Al Baqarah ayat 267 diatas, bahwa Islam mengajarkan apabila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan atau jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain.

Provinsi Lampung mempunyai 30 unit rumah sakit yang tersebar diseluruh kabupaten dan kota, dimana jumlah rumah sakit yang terbanyak terdapat di Kota Bandar Lampung yaitu berjumlah 21 unit. Dengan adanya 21 unit rumah sakit yang tersebar di Kota Bandar Lampung ini, sangat membantu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik. Hal ini karena jumlah penduduk di Kota Bandar Lampung merupakan yang terpadat dan merupakan pusat jasa, perdagangan dan perekonomian di Provinsi Lampung, sehingga memerlukan pelayanan kesehatan yang banyak.

---

<sup>12</sup>Tafsir Quraish Shihab, "QS. Al Baqarah ayat 267", (online), tersedia di: <https://tafsirq.com> (5 Desember 2018).

**Tabel 1.1**  
**Daftar Jumlah Rumah Sakit di Kota Bandar Lampung**

No	Nama Rumah Sakit
1.	RSUD Dr. H. Abdul Moeloek
2.	RSUD A Dadi Tjokrodipo
3.	RS Bumi Waras
4.	RS Graha Husada
5.	RSIA Restu Bunda Lampung
6.	RSIA Mutiara Putri
7.	RSIA Belleza Kedaton
8.	RS Urip Sumoharjo
9.	RS DKT Lampung
10.	RS Imanuel Way Halim
11.	RS Mata Permana Sari
12.	RSIA Sinta
13.	RS Bhayangkara Polda Lampung
14.	RS Anugrah Medika
15.	RS Jiwa Provinsi Lampung
16.	RS Pertamina Bintang Amin
17.	RS Advent Bandar Lampung
18.	RSIA Bunda Assyifa
19.	RSIA Puri Betik Hati
20.	RSIA Santa Anna
21.	RS Bersalin Kosasih

**Sumber: “Daftar Rumah Sakit di Bandar Lampung Beserta Alamat dan Nomor Telepon”. (On-line), tersedia di: <http://www.jelajahlampung.com/2016/04/daftar-rumah-sakit-di-bandar-lampung.html?m=1> (20 Februari 2018).**

Dengan banyaknya jumlah rumah sakit di Kota Bandar Lampung, menimbulkan adanya persaingan antar rumah sakit. Setiap rumah sakit berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat begitupula yang dilakukan oleh Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung.

RSUD Abdul Moeloek adalah rumah sakit negeri kelas B. Rumah sakit kelas B menurut Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/MENKES/PER/III/2010 memiliki standarisasi Pelayanan Medik Umum

terdiri dari Pelayanan Medik Dasar, Pelayanan Medik Gigi Mulut dan Pelayanan Ibu Anak/Keluarga Berencana. RSUD Abdul Moeloek memiliki 6 tipe kelas, yaitu kelas III, kelas II, kelas I, kelas khusus, kelas utama dan kelas VVIP. Dengan jumlah ruangan 26 dan jumlah tempat tidur 652.

RSUD Abdul Moeloek berusaha untuk terus mengembangkan dan mewujudkan visi dan misi organisasi agar dapat memberikan layanan kesehatan yang terbaik untuk masyarakat. Rumah sakit ini juga tidak segan untuk melakukan perbaikan baik pada fasilitas maupun kualitas pelayanan. Namun semua kualitas tersebut tidak akan memberikan hasil yang positif apabila tidak diimbangi dengan pemberian kualitas pelayanan yang baik.

Dilansir dari [republika.co.id](http://republika.co.id), Bandar Lampung, jumat 22 Maret 2013 pukul 08:05 WIB. Menyatakan bahwa pelayanan kesehatan rawat inap di RSUD Abdul Moeloek Provinsi Lampung, sangat memprihatinkan. Pasien jaminan kesehatan masyarakat (Jamkesmas), Sutarman (48 tahun) warga Teluk Betung Utara menuturkan bahwa pelayanan administrasi rujukan administrasi yang ada di RSUD Abdul Moeloek Provinsi Lampung sangat membingungkan keluarga pasien, serta sikap petugas pun tidak bersahabat.<sup>13</sup>

Sedangkan berita terbaru tahun 2017 dikutip dari [suarapelopor.com](http://suarapelopor.com), Kamis 21 September 2017 pukul 10:05 WIB. Menyatakan bahwa, buruknya pelayanan RSUD Abdul Moeloek Provinsi Lampung yang diberikan kepada

---

<sup>13</sup>Mursalin Yasland, "Pelayanan RSUD Abdul Moeloek Buruk", (On-line), tersedia di: <http://www.republika.co.id/berita/nasional/daerah/13/03/22/mk1fdi-pelayanan-rsud-abdul-moeloek-buruk> (20 Februari 2018).



warga miskin. Ibu Delpasari, warga desa Gedung Nyapah, Abung Timur, Lampung Utara sebagai warga miskin pengguna BPJS Kesehatan, terpaksa membawa jenazah bayinya menggunakan angkutan umum dikarenakan tak mampu membayar administrasi untuk menggunakan ambulan rumah sakit.<sup>14</sup> Permasalahan yang membuat kurang optimalnya kualitas pelayanan yaitu dari petugas RSUD Abdul Moeloek Provinsi Lampung yang meminta sejumlah uang tunai kepada ibu Delpasari untuk dapat menggunakan ambulan rumah sakit.

Dari berita tersebut dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan RSUD Abdul Moeloek terhadap kepuasan pasien masih kurang. Diterangkan dalam Al Qur'an surat Ali Imran ayat 159:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لنتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah Lembut terhadap mereka. sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu Telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.”<sup>15</sup> (Q.S. Ali Imran :159).

<sup>14</sup>Badri, “Pernyataan Sikap SPRI : Mengecam RSUD Abdul Moeloek Lampung Atas Pelayanan Buruk & Tidak Manusiawi Terhadap Warga Miskin”, (On-line), tersedia di: <http://suarapelopor.com/pernyataan-sikap-spri-mengecam-rsud-abdul-moeloek-lampung-atas-pelayanan-buruk-tidak-manusiawi-terhadap-warga-miskin/> (20 Februari 2018).

<sup>15</sup>Tim Penerbitan LPQ, *Op.Cit*, QS. Ali Imran: 159, h. 71.

Sebagai wujud kasih sayang Allah kepada kamu dan mereka, kamu bersikap lemah lembut dan tidak berkata kasar karena kesalahan mereka. Dan seandainya kamu bersikap kasar dan keras, mereka pasti akan bercerai berai meninggalkanmu. Oleh sebab itu, lupakanlah kesalahan mereka. Mintalah ampunan untuk mereka. Dan ajaklah mereka bermusyawarah untuk mengetahui pendapat mereka dalam berbagai persoalan yang tidak disebut dalam wahyu. Apabila kamu telah bertekad untuk mengambil suatu langkah setelah terlebih dahulu melakukan musyawarah, laksanakanlah langkah itu dengan bertawakal kepada Allah, karena Allah benar-benar mencintai orang-orang yang menyerahkan urusan kepada-Nya.<sup>16</sup>

Jelas bahwa setiap manusia dituntunkan untuk berlaku lemah lembut agar orang lain merasakan kenyamanan bila berada disampingnya. Apalagi pada rumah sakit; dokter, perawat ataupun karyawan sebagai sumber daya manusia yang mempunyai peran penting dalam merawat dan melayani pasien. Apabila karyawan pada rumah sakit mampu memberikan rasa aman dengan kelembah lembutannya, maka pasien akan merasa puas dan loyal. Sebaliknya, bila karyawan tidak mampu memberikan rasa aman, maka pasien akan berpindah ke rumah sakit lain.

---

<sup>16</sup>Tafsir Quraish Shihab, "QS. Ali Imran ayat 159", (online), tersedia di: <https://tafsirq.com> (5 Desember 2018).

**Tabel 1.2**  
**Indikator Efisiensi Pelayanan RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi**  
**Lampung**

No	Nama Ruangan	BOR	LOS	BTO	TOI	GDR	NDR
		%	Hari	X	Hari	%	%
1	IA-Murai	115	4.61	6.04	-0.932515	184.05	79.7546012
2	IB-Nuri	88	4.55	5.94	0.476636	121.5	93.4579439
3	IIA-Kenanga	88	4.24	6.93	0.39801	144.28	99.5024876
4	IIB-Anyelir	75.21	3.26	6.26	1.067227	109.24	92.4369748
5	IIIA-Mawar	131.2	4.29	4.14	-2.582418	82.42	65.9340659
6	IIIB-Kemuning	106.6	4.8	4.78	-0.636364	27.27	18.1818182
7	IVA-Kutilang	75.6	6.08	3.93	1.668508	104.97	93.9226591
8	IVB-Gelatik	52.45	3.99	3.48	3.95	25	12.5
9	V-Delima	69.57	2.94	7.07	1.193846	21.54	6.1538615
10	VII/Alamanda	74.67	3.98	5.81	1.178344	28.66	9.55414013
11	VIII/Anggrek (Mata)	9.831	2.7	1.57	17.15152	0	0
12	PBH	65.32	5.03	5.35	1.82243	37.38	37.3831776
13	VIP A	82.95	4.02	8.43	0.508475	50.85	0
14	VIP B	75.81	2.09	5.63	1.155556	55.56	11.11111111
15	VIP C	51.61	6.03	3.33	4.2	12.5	0
16	XII/ (Bougenvile/Syaraf)	104.1	3.85	6.61	-0.344538	222.69	134.453782
17	XIV/Melati/Paru	81.17	3.44	5.86	0.824885	142.86	92.1658986
18	Tulip/JTG	78.8	3.74	8.93	0.624	72	24
19	ICU/ICCU/PICU	61.97	7.31	3.05	3.534483	13.79	241.37931
20	ROI	0	0	0	0	0	0
21	Perinatologi	50.05	6.15	1.58	9.192308	57.69	38.4615385
22	Isolasi	0	0	0	0	0	0
23	VIP LT II (Utama)	80.65	2.5	8	0.625	62.5	12.5
24	VVIP LT II	0	0	0	0	0	0
25	VIP LT III (Utama)	0	1	0	0	0	0
26	VVIP LT III	0	0	0	0	0	0
<b>JUMLAH</b>		<b>1618</b>	<b>90.6</b>	<b>112.7</b>	<b>45.0754</b>	<b>1576.75</b>	<b>1162.85337</b>

**Sumber: Ruang Rekam Medik RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi  
Lampung, Desember 2017**

Indikator pelayanan rumah sakit dapat dipakai untuk mengetahui tingkat pemanfaatan, mutu, dan efisiensi pelayanan rumah sakit. Indikator-indikator berikut bersumber dari sensus harian rawat inap. RSUD Abdul Moeloek menetapkan standar ideal untuk BOR antara 60-85 %, LOS antara 6-9 hari,



TOI 1-3 hari, BTO 40-50 kali, GDR > 45/mil, NDR > 25/mil. Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa beberapa ruang perawatan di RSUD Abdul Moeloek masih dibawah standar ideal indikator efesiensi pelayanan rumah sakit.

Kualitas memiliki hubungan erat dengan kepuasan. Kepuasan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyediaan pelayanan untuk memenuhi harapan konsumen secara konsisten.<sup>17</sup> RSUD Abdul Moeloek Provinsi Lampung dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan dan loyalitas pasiennya meningkat. Pihak rumah sakit perlu secara cermat menentukan kebutuhan pasien sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.

Penelitian ini dilakukan untuk meneliti sejauh mana RSUD Abdul Moeloek memberikan kualitas pelayanan yang akan memberikan pengaruh pada kepuasan dan loyalitas pasien untuk lebih meningkatkan kinerja perusahaan. Karena, kinerja perusahaan yang baik akan menunjukkan kualitas pelayanan yang baik pula.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang pelayanan rumah sakit yang diberikan kepada pasien sehingga timbulnya kepuasan dan berujung pada loyalitas pasien dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien

---

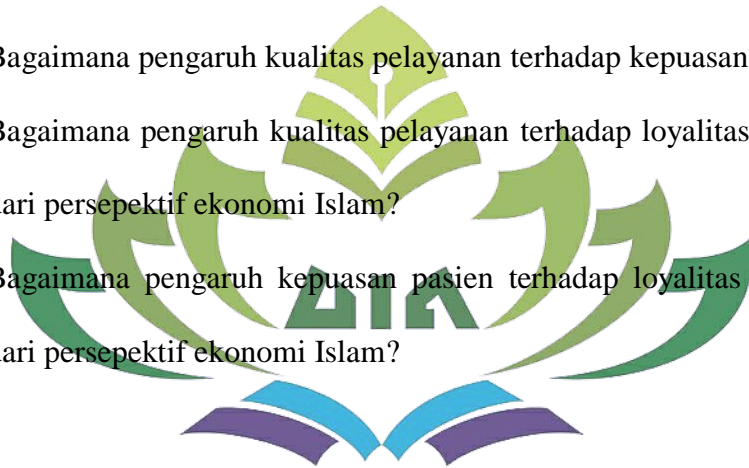
<sup>17</sup>Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Op.Cit.*, h. 100.

ditinjau dari Perspektif Ekonomi Islam pada RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung”.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien ditinjau dari Persepektif Ekonomi Islam pada RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung”, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien ditinjau dari persepektif ekonomi Islam?
3. Bagaimana pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien ditinjau dari persepektif ekonomi Islam?



## **E. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien ditinjau dari persepektif ekonomi Islam.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien ditinjau dari persepektif ekonomi Islam.

### **2. Manfaat Penelitian**

- a. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai salah satu masukan bagi masyarakat dan juga dapat dijadikan sebagai acuan bagi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam khususnya pada program studi Ekonomi Islam yang ingin mengembangkan penelitian ini.

- b. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan atau evaluasi bagi RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien ditinjau dari perspektif ekonomi Islam.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Kualitas Pelayanan

##### 1. Pengertian Kualitas

*American Society for Quality Control* mendefinisikan kualitas (*quality*) sebagai fitur-fitur dan karakteristik-karakteristik dari sebuah produk atau jasa secara keseluruhan yang berpusat pada kemampuan produk atau jasa tersebut dalam memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah dinyatakan atau tersirat. Parasuraman, et al. dalam Fandy Tjiptono mendefinisikan 5 dimensi kualitas, seperti produk-produk fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*).<sup>1</sup>

Setiap instansi pasti memiliki kualitas karna tanpa adanya kualitas yang efektif dan efisien perusahaan tidak akan berjalan lama. Sebuah produk atau jasa yang tahan lama dan andal memiliki kualitas lebih tinggi dibanding produk atau jasa yang tidak tahan lama dan tidak dapat diandalkan. Tercapainya tujuan instansi baik tujuan ekonomi, sosial, maupun politik, sebagian besar tergantung pada manajemen dalam instansi tersebut.

---

<sup>1</sup>Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa: Prinsip Penerapan dan Penelitian* (Yogyakarta: Andi Offset, 2014), h. 293.



Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas atau mutu adalah tingkat baik buruknya atau taraf atau sesuatu.<sup>2</sup> Dibawah ini beberapa kutipan pendapat beberapa pakar di bidang manajemen:

Menurut Kotler dalam Etta Mamang Sangadji merumuskan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.<sup>3</sup>

Menurut Goetsch dan Davis (1994) yang dikutip oleh Tjiptono, kualitas dapat diartikan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.<sup>4</sup>

Sunyoto menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan.<sup>5</sup>

---

<sup>2</sup>Kamus Besar Bahasa Indonesia, “Kualitas”, (On-line), tersedia di: <http://kbbi.web.id/kualitas> (15 Mei 2018).

<sup>3</sup>Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian* (Yogyakarta: Andi, 2013), h. 99.

<sup>4</sup>Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Pemasaran Strategik* (Yogyakarta: Andi, 2012), h. 152.

<sup>5</sup>Danang Sunyoto, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Yogyakarta: PT. Buku Seru, 2012), h.45.

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan sesuatu kondisi yang lebih baik yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan harapan oleh penyedia jasa.

## 2. Pengertian Pelayanan

Pelayanan menentukan baik atau buruknya nama dari setiap instansi. Apabila pelayanan yang diberikan atau disarankan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dapat diinterpretasikan baik atau memuaskan. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan diinterpretasikan buruk. Dengan begitu, baik atau buruknya kualitas pelayanan yang diterima tergantung pada kemampuan penyedia pelayanan yang ada didalam instansi tersebut untuk memenuhi harapan secara konsisten. Berikut ini beberapa pengertian mengenai pelayanan:

Menurut Fandy Tjiptono, pelayanan (*service*) bisa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni *service operation* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan (*back office* atau *backstage*) dan *service delivery* yang biasanya tampak (*visible*) atau diketahui pelanggan (sering disebut pula *front office* atau *frontstage*).<sup>6</sup>

Definisi lain jasa menurut Kotler dan Keller yang diterjemahkan oleh Bob Sabran, jasa atau layanan adalah semua tindakan atau kinerja yang

---

<sup>6</sup>Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Op.Cit.*, h. 4.

dapat ditawarkan satu pihak ke pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun produksinya dapat atau tidak terkait dengan produk fisik.<sup>7</sup>

Sedangkan menurut Kotler, pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan.<sup>8</sup>

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan setiap tindakan yang ditawarkan yang secara langsung diberikan oleh satu pihak ke pihak lain.

### 3. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan memberikan hubungan erat dengan kepuasan pasien. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pasien agar menjalin ikatan dengan perusahaan. Dengan adanya kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan perusahaan akan meningkatkan loyalitas pasien. Adapun beberapa definisi tentang kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

Kualitas sebagaimana diinterpretasikan ISO 9000 merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan.<sup>9</sup>

---

<sup>7</sup>Philip Kotler and Gary Amstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran* (Edisi 12, Jilid 1) Terjemahan Bob Sabran (Jakarta: Erlangga, 2012), h. 36

<sup>8</sup>Philip Kotler dan Lane Keller, *Marketing Management* (Pearson: Global Edition, 2012), dikutip oleh Muhammad Adam, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Bandung: Alfabeta, 2015), h.36.

Menurut Fandy Tjiptono, kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.<sup>10</sup>

Menurut Lewis dan Booms yang dikutip oleh Tjiptono, kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi konsumen.<sup>9</sup> Berdasarkan definisi ini, kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sesuai dengan ekspektasi konsumen.

Menurut Lovelock dalam Tjiptono, kualitas pelayanan merupakan tingkatan kondisi baik buruknya sajian yang diberikan oleh perusahaan jasa dalam rangka memuaskan konsumen dengan cara memberikan atau menyampaikan jasa melebihi harapan konsumen.<sup>11</sup>

Menurut Sunyoto, mutu pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen, yaitu adanya kesesuaian antara harapan konsumen dengan standar kerja karyawan, adanya kesesuaian antara standar kerja karyawan dengan pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang dijanjikan dan adanya kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan dengan konsumen.

---

<sup>9</sup>Ni'mah Retno Uswah, "Standar ISO seri 9000", (online), tersedia di: <https://frsakhwatc.blogspot.com> (5 Desember 2018).

<sup>10</sup>Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Op.Cit.*, h. 157.

<sup>11</sup>*Ibid.*, h. 270.



#### 4. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithalm, Berry, dan Parasuraman Fandy Tjiptono, untuk mengevaluasi kualitas jasa pelanggan umumnya menggunakan 5 dimensi yaitu, *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Kelima dimensi tersebut dijelaskan sebagai berikut<sup>12</sup>:

- a. *Tangibles* (berwujud), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan dan sarana komunikasi. Dengan demikian *tangibles* segala sesuatu sarana prasarana yang berwujud yang diberikan oleh pihak rumah sakit Abdul Moeloek untuk melayani pasien.
- b. *Reliability* (kehandalan), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan dan dapat diandalkan. Dengan demikian *reliability* merupakan suatu kemampuan rumah sakit Abdul Moeloek dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dan rumah sakit Abdul Moeloek memberikan jasanya secara tepat kepada pasien.
- c. *Responsiveness* (daya tanggap), yakni kesediaan untuk membantu para pelanggan menyampaikan jasa secara tepat. Jadi dimensi ini menekankan para perhatian dan kecepatan karyawan rumah sakit Abdul Moeloek yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan pasien.
- d. *Assurance* (jaminan), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan bebas dari

---

<sup>12</sup>Fandy Tjiptono, *Op.Cit.*, h. 282.

bahaya. Dengan demikian *assurance* merupakan pengetahuan dan perilaku karyawan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri pasien dalam menggunakan jasa yang ditawarkan.

- e. *Emphaty* (empati), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pasien. Jadi komponen dari dimensi kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh rumah sakit, menyampaikan informasi kepada pasien atau memperoleh masukan dari pasien dan pemahaman merupakan usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan pasien.

## 5. Kualitas Pelayanan dalam Persepektif Ekonomi Islam

Kualitas pelayanan yang diciptakan oleh instansi/rumah sakit bertujuan bukan hanya ingin meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasiennya saja, melainkan untuk meningkatkan standarisasi rumah sakit dan kinerja karyawannya juga. Namun, sebagai seorang muslim, dalam memberikan pelayanan haruslah sesuai dengan syari'ah Islam guna mewujudkan nilai ketakwaan sekaligus membuktikan konsistensi keimanannya dalam rangka menjalankan misi syari'ah Islam. Tentunya tidak hanya berorientasi pada komitmen materi saja melainkan dijalankan pula melalui prakteknya sebagai bagian dari nilai ibadah.

Ada 6 (enam) karakteristik pelayanan dalam pandangan Islam yang dapat digunakan sebagai panduan, antara lain:<sup>13</sup>

- a. Jujur yaitu sikap yang tidak berbohong, tidak menipu, tidak mengada-adakan fakta, tidak berkhianat serta tidak pernah ingkar janji. Hal ini sesuai dengan Al-Qur'an surat Asy-syu'ara' ayat 181-183:

﴿ أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ ﴾ ﴿ وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ  
 الْمُسْتَقِيمِ ﴾ ﴿ وَلَا تَبْخُسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعَثُوا فِي الْأَرْضِ  
 مُمْسِدِينَ ﴾

Artinya : *"Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu termasuk orang-orang yang merugikan; Dan timbanglah dengan timbangan yang lurus. Dan janganlah kamu merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kamu merajalela di muka bumi dengan membuat kerusakan."*<sup>14</sup> (QS. Asy-Syu'ara' ayat 181-184).

- b. Bertanggung jawab dan terpercaya (*al-amanah*) suatu sikap dalam menjalankan usahanya selalu bertanggung jawab dan dapat dipercaya.
- c. Tidak menipu (*al-kazib*) yaitu sikap yang sangat mulia dalam menjalankan usahanya adalah tidak pernah menipu. Seperti praktek bisnis dan dagang dalam prakteknya Rasulullah SAW tidak pernah menipu.

<sup>13</sup>M. Yunus, *Pengaruh Pelayanan Islami Karyawan terhadap Minat Nasabah Menabung dengan Akad Syari'ah di BMT Mitra Muamalat Kudus* (Jakarta: Raja Grafindo Husada, 2012), h. 11.

<sup>14</sup>Tim Penerbitan LPQ, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Bogor: Lembaga Percetakan Al-Qur'an Kemenag RI, 2013), QS. Asy-Syu'ara': 181-184, h. 374.

- d. Menepati janji dan tidak curang yaitu suatu sikap pebisnis yang selalu menepati janji baik kepada para pembeli maupun diantara sesama pebisnis.
- e. Melayani dengan rendah hati (*kidmah*) yaitu sikap ramah tamah, sopan santun, murah senyum, suka mengalah, namun tetap penuh tanggung jawab.
- f. Tidak melupakan akhirat yaitu ketika menjalani bisnisnya tidak boleh terlalu menyibukkan dirinya semata-mata untuk mencari keuntungan materi dengan meninggalkan keuntungan akhirat. Sehingga jika datang waktu sholat mereka wajib melaksanakannya sebelum habis waktunya.

Dalam pandangan Islam yang dijadikan tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan terhadap pasien yaitu standarisasi syari'ah. Islam mensyariatkan kepada manusia agar selalu terikat dalam hukum *syara'* dalam menjalankan setiap aktivitas ataupun memecahkan setiap permasalahan.

## **B. Kepuasan**

### **1. Pengertian Kepuasan Pasien**

Kata 'kepuasan atau *satisfaction*' berasal dari bahasa Latin "*satis*" (artinya cukup baik, memadai) dan "*facio*" (melakukan atau membuat).<sup>15</sup> Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai 'upaya pemenuhan sesuatu' atau 'membuat sesuatu memadai'.

---

<sup>15</sup>Fandy Tjiptono, *Op.Cit.*, h 353.



Apakah pasien terpuaskan akan kualitas setelah menggunakan layanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit, dan apakah pasien merasa ingin kembali menggunakan layanan yang diberikan setelah menggunakan sebelumnya. Itu semua tergantung pada kinerja yang ada pada rumah sakit dan tergantung juga pada kesetiaan pasien pada rumah sakit tersebut. Terdapat beberapa definisi tentang kepuasan yang disampaikan oleh pakar antara lain:

Tjiptono menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang dengan membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan yang diharapkan.

Menurut Zulian Yamit berpendapat bahwa, kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli atau hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya.

Oliver dalam Fandy Tjiptono mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi terhadap *surprise* yang inheren atau melekat pada pemerolehan produk dan/atau pengalaman konsumsi.<sup>16</sup>

Dalam buku teks standar *Marketing Management* yang ditulis Kotler & Keller menandakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.<sup>17</sup>

Sementara itu Engel, et al. (1990) dalam Fandy Tjiptono menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli di mana

---

<sup>16</sup>Ibid., h. 353.

<sup>17</sup>Philip Kotler dan Kevin L. Keller, *Op.Cit.*, h.

alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan.<sup>18</sup>

Berdasarkan penjelasan diatas dapat diketahui bahwa kepuasan pasien akan kualitas pelayanan kesehatan mencakup perbedaan antara harapan dan pelayanan kesehatan yang dirasakan, yaitu dengan membandingkan harapan pasien akan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan dan penilaian pasien akan pelayanan kesehatan yang saat ini diperoleh atau didapatkan. Dengan menilai atau membandingkan keduanya, akan diketahui tingkat kepuasan pasien akan pelayanan kesehatan yang ditawarkan.

## 2. Mengukur Kepuasan Pasien

Ada beberapa metode yang dapat digunakan oleh instansi/rumah sakit untuk mengukur dan memantau kepuasan pasiennya (juga pasien rumah sakit pesaing). Kotler mengemukakan 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu<sup>19</sup>:

### a. *Complaint and Suggestion System* (sistem keluhan dan saran)

Setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan (*customer oriented*) perlu memberikan kesempatan yang seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Media yang bisa digunakan melalui kotak saran yang diletakkan di tempat strategis, menyediakan kartu komentar,

<sup>18</sup>Fandy Tjiptono, *Op.Cit.*, h. 354.

<sup>19</sup>Philip Kotler dan Kevin L. Keller, *Marketing Management* (Pearson: Global Edition, 2012), dikutip oleh Muhammad Adam, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Alfabeta: Bandung, 2015), 16-17.

menyediakan saluran telepon khusus (*customer hotline*), dan lain-lain. Informasi yang diperoleh dari media ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga kepada perusahaan, sehingga memungkinkannya untuk memberikan respon secara cepat dan tanggap terhadap setiap masalah yang timbul.

*b. Customer Satisfaction Survey* (survey kepuasan pelanggan)

Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan yang dilakukan dengan menggunakan metode survey, baik melalui pos ataupun telepon maupun wawancara pribadi. Melalui survey, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

*c. Ghost Shopping* (pembeli bayangan)

Metode ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan atau pembeli potensial produk perusahaan pesaing.

*d. Lost Customer* (analisis pelanggan yang lari)

Metode ini sedikit unik. Perusahaan menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok. Yang diharapkan adalah akan diperolehnya informasi penyebab terjadinya hal tersebut.

Rumah sakit hendaknya dapat mengukur dan memantau kepuasan pasien dengan cara seperti diatas. Pertama sistem keluhan dan saran, rumah sakit dapat menggunakan media kotak saran ataupun saluran telepon untuk mengetahui keluhan pasien tentang fasilitas maupun pelayanan rumah sakit sehingga pihak rumah sakit dapat mengkoreksi dan memperbaiki hal tersebut. Kedua, survey kepuasan pelanggan. Dalam hal ini pihak rumah sakit harus terjun kelapangan untuk mengetahui kepuasan pasien, misalnya wawancara atau dengan mengadakan seminar tentang pelayanan rumah sakit yang dihadiri keluarga atau mantan pasien yang diakhiri dengan diskusi atau sesi pertanyaan. Dengan begitu pihak rumah sakit secara langsung dapat mengetahui keluhan pasien terhadap rumah sakit. Ketiga dan keempat, pembeli bayangan dan analisis pelanggan yang lari. Hal ini dapat dilakukan oleh pihak rumah sakit untuk mengetahui hal apa yang dijadikan pasien beralih untuk menggunakan pelayanan jasa di rumah sakit pesaing.

Sedangkan menurut Tjiptono indikator kepuasan yang diteliti sebagai evaluasi atas kepuasan berkaitan dengan <sup>20</sup>:

- a. Penyedia layanan yang baik,
- b. Karyawan cepat dalam menyelesaikan pekerjaan,
- c. Karyawan tanggap terhadap keluhan konsumen,

---

<sup>20</sup>Sumardi, "Peran Manajemen Syariah terhadap Peningkatan Kepuasan Pelanggan pada Rumah Sakit Islam di Kota Surakarta". *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol. 03 No. 02, (2017), h. 114.



- d. Karyawan mampu mengetahui keinginan dan mendiagnosis hal yang harus dilakukan dengan cepat,
- e. Karyawan memberikan perhatian individu dengan baik kepada keluhan konsumen.

### 3. Kepuasan Pasien dalam Persepektif Ekonomi Islam

Dalam perspektif ekonomi Islam yang menjadi tolak ukur dalam menilai kepuasan pasien adalah standar syariah. Kepuasan pasien dalam pandangan syariah adalah tingkat perbandingan antara harapan pasien akan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan dan penilaian pasien akan pelayanan kesehatan yang saat ini diperoleh atau didapatkan. Menurut pendapat Qardhawi<sup>21</sup> (1997) sebagai pedoman untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien, maka sebuah instansi atau rumah sakit harus melihat kinerja perusahaannya yang berkaitan dengan:

- a. Sifat jujur

Sebuah rumah sakit harus menanamkan sifat jujur kepada seluruh personel yang terlibat dalam rumah sakit tersebut baik dengan seluruh staf yang berada di RSUD Abdul Moeloek mapun dengan pasien, dan orang-orang yang berada di sekelilingnya. Hal ini berdasarkan pada Al Qur'an surat An-Nisa ayat 29:

---

<sup>21</sup>“Kepuasan Pelanggan dalam Perspektif Islam”, (On-line), tersedia di: <http://tipsserbaserbi.blogspot.co.id/2015/03/kepuasan-pelanggan-dalam-perspektif.html> (15 Mei 2018).

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ  
تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ  
رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu; Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.” (QS. An Nisa ayat 29).

#### b. Sifat amanah

Amanah adalah mengembalikan hak apa saja kepada pemiliknya, tidak mengambil sesuatu melebihi haknya dan tidak mengurangi hak orang lain, baik berupa harga ataupun yang lainnya. Dalam berdagang dikenal dengan istilah “menjual dengan amanah”, artinya penjual menjelaskan ciri-ciri, kualitas dan harga barang dagangan kepada pembeli tanpa melebih-lebihkannya. Berdasarkan uraian tersebut maka sebuah rumah sakit memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pasien, antara lain dengan cara menjelaskan apa saja yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang ditawarkan kepada pasien. Dengan demikian pasien dapat mengerti dan tidak ragu dalam memilih pelayanan kesehatan tersebut.

### c. Benar

Berdusta dalam berdagang sangat dikecam dalam Islam, terlebih lagi jika disertai dengan sumpah palsu atas nama Allah SWT. Dalam hadits mutafaq'alah dari Hakim bin Hazm yang artinya:

*“Penjual dan pembeli bebas memilih selama belum putus transaksi, jika keduanya bersikap benar dan menjelaskan kekurangan barang yang diperdagangkan maka mendapatkan berkah dari jual belinya. Namun, jika keduanya saling menutupi aib barang dagangan itu dan berbohong maka jika mereka mendapatkan laba hilanglah berkah jual beli itu.”*

### C. Loyalitas

Rumah sakit sebagai instansi yang bergerak dibidang jasa kesehatan, sangat perlu meningkatkan mutu dan pelayanan melalui kinerja karyawan yang ada didalamnya. Bukan hal yang mudah bagi rumah sakit memberikan pelayanan serta kualitas pelayanan yang baik bagi pasiennya, karena hal itu dirasakan langsung oleh pasien sehingga bila terjadi kelalaian dalam menangani pasien dapat berakibat buruk bagi pasiennya dan bagi penyedia jasa kesehatan itu sendiri. Baik atau buruknya pelayanan yang diberikan pada pasien juga dapat meningkatkan loyalitas pasien untuk kembali menggunakan layanan jasa kesehatan di rumah sakit tersebut ataupun sebaliknya.

## 1. Pengertian Loyalitas Pasien

Secara harfiah loyal berarti setia, atau loyalitas dapat diartikan sebagai sesuatu kesetiaan. Kesetiaan timbul tanpa adanya paksaan, tetapi timbul dari sendiri.

Istilah loyalitas sering kali dijelaskan dalam teori oleh pakar pemasaran dan praktisi bisnis. Loyalitas pelanggan diartikan sebagai loyalitas yang ditunjukkan para pasien terhadap rumah sakit. Loyalitas menjadikan pasien menggunakan penggunaan jasa secara berulang kali terhadap rumah sakit, kemudian merekomendasikan jasa yang digunakannya pada orang lain, dan diharapkan mampu bertahan untuk tetap menggunakan jasa tersebut meskipun banyak kualitas rumah sakit lain yang lebih baik.

Loyalitas menurut beberapa ahli merupakan fungsi dari suatu kepuasan pelanggan atau dalam hal ini adalah pasien, rintangan dari suatu pengalihan, dan sebagian dari keluhan pelanggan atau pasien.<sup>22</sup>

Adapun menurut Oliver mengungkapkan bahwa loyalitas adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk atau jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.<sup>23</sup>

---

<sup>22</sup>Sri Fitriani dan Rina Trisnawati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pasien pengguna BPJS di Rawat Inap RSUD Dr. Moewardi". *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, Vol. 17 No.1 (Juni 2015), h. 3.

<sup>23</sup>Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Op.Cit*, h. 104.

Menurut Kotler dan Keller, loyalitas adalah komitmen yang dipegang teguh untuk membeli kembali atau berlangganan produk pilihan atau jasa di masa depan meskipun pengaruh situasional dan upaya pemasaran memiliki potensi untuk menyebabkan konsumen beralih ke produk lain.<sup>24</sup>

Sedangkan Griffin berpendapat bahwa pelanggan yang loyal adalah pelanggan yang sangat puas dengan produk atau jasa tertentu sehingga mempunyai antusiasme untuk memperkenalkannya kepada siapapun yang dikenal.

Loyalitas secara umum dapat diartikan sebagai kesetiaan seseorang atas suatu produk, baik barang maupun jasa tertentu yang merupakan manifestasi dan kelanjutan dari kepuasan konsumen dalam menggunakan fasilitas maupun jasa pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan, serta untuk tetap menjadi konsumen dari perusahaan tersebut.

Jadi kesimpulan dari beberapa definisi diatas bahwa loyalitas pasien merupakan perilaku pasien yang merasa puas dalam menggunakan pelayanan kesehatan yang diperoleh dengan menggunakan pelayanan jasa kesehatan secara berulang-ulang.

## 2. Mengukur Loyalitas Pasien

Untuk mengukur loyalitas diperlukan beberapa atribut, yaitu<sup>25</sup>:

- a. Mengatakan hal yang positif tentang perusahaan kepada orang lain;
- b. Merekomendasikan perusahaan kepada orang lain yang meminta saran;

---

<sup>24</sup>Phillip Kotler dan Kevin L. Keller, *Op.Cit.*, h. 207.

<sup>25</sup>Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Op.Cit.*, h.115.



- c. Mempertimbangkan bahwa perusahaan merupakan pilihan pertama ketika melakukan pembelian jasa;
- d. Melakukan lebih banyak bisnis atau pembelian dengan perusahaan dalam beberapa tahun mendatang.

### 3. Faktor-faktor Loyalitas

Menurut Aaker (dalam Joko Riyadi 1999: 58) faktor-faktor yang mempengaruhi kesetiaan konsumen sebagai berikut<sup>26</sup>:

#### a. Kepuasan (*Satisfaction*)

Konsumen akan loyal terhadap suatu produk bila ia mendapatkan kepuasan dari produk tersebut. Karena itu, bila konsumen mencoba beberapa macam produk melampaui kriteria kepuasan produk atau tidak. Bila setelah mencoba responnya baik, maka berarti konsumen tersebut puas sehingga akan memutuskan membeli produk tersebut secara konsisten sepanjang waktu. Ini berarti telah tercipta kesetiaan konsumen terhadap produk tersebut.

#### b. Perilaku Kebiasaan (*Habitual Behavior*)

Kesetiaan konsumen dapat dibentuk karena kebiasaan konsumen. Apabila yang dilakukan sudah merupakan kebiasaan, maka pembeli tersebut tidak lagi melalui pengambilan keputusan yang panjang. Pada kondisi ini, dapat dikatakan bahwa konsumen akan tetap membeli

---

<sup>26</sup>Wahyu Nugroho, "Loyalitas Konsumen" (On-line), tersedia di: <http://wnugros.blogspot.com/2005/11/loyalitas-konsumen.html>. (1 Juli 2018).

produk tersebut, yaitu konsumen akan tetap membeli produk yang sama untuk suatu jenis produk dan cenderung tidak berganti-ganti produk.

c. Komitmen (*Comitment*)

Dalam suatu produk yang kuat terdapat konsumen yang memiliki komitmen dalam jumlah yang banyak. Kesetiaan konsumen akan timbul bila ada kepercayaan dari konsumen terhadap produk-produk sehingga ada komunikasi dan interaksi diantara konsumennya, yaitu dengan membicarakan produk tersebut.

d. Kesukaan Produk (*Linking of The Brand*)

Kesetiaan yang terbentuk dan dipengaruhi oleh tingkat kesetiaan konsumen secara umum. Tingkat kesetiaan tersebut dapat diukur mulai timbulnya kesukaan terhadap produk sampai ada kepercayaan dari produk tersebut berkenaan dari kinerja produk-produk tersebut. Konsumen yang dikatakan loyal adalah konsumen yang berulang kali membeli produk tersebut bukan karena adanya penawaran khusus, tetapi karena konsumen percaya terhadap produk tersebut memiliki kualitas yang sama sehingga memberi tingkatan yang sama pada produknya.

e. Biaya Pengalihan (*Switching Cost*)

Adanya perbedaan pengorbanan atau resiko kegagalan, biaya, energy, dan fisik yang dikeluarkan konsumen karena dia memilih salah satu alternatif. Bila pengalihan biaya besar, maka konsumen akan

berhati-hati untuk berpindah ke produk yang lain karena resiko kegagalan yang juga besar sehingga konsumen cenderung loyal.

Studi longitudinal menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan dalam jangka panjang yaitu sebagai berikut<sup>27</sup>:

1. *Customer Satisfaction* (kepuasan konsumen)
2. *Service Quality* (kualitas pelayanan)
3. *Brand Image* (citra merk)
4. *Perceived Value* (nilai yang dirasakan)
5. *Customer Relationship* (hubungan pelanggan)
6. *Switching Cost* (biaya peralihan)
7. *Waiting Time* (waktu tunggu)
8. *Reliability/dependability*

Meningkatnya loyalitas pasien dapat disebabkan salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien yaitu kepuasan pasien. Pasien yang loyal karena puas ingin meneruskan hubungan pembelian. Dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas pasien maka suatu rumah sakit harus dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan pasien yang dianggap penting.

---

<sup>27</sup>Ali Hasan, *Marketing dan Kasus-kasus Pilihan* (Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service, 2013), h. 126.

#### 4. Tingkatan Loyalitas

Menurut Jill Griffin loyalitas pelanggan tumbuh melalui beberapa tahap yaitu<sup>28</sup>:

##### a. Terduga (*Suspect*)

Meliputi semua orang yang akan membeli barang atau jasa perusahaan tetapi belum tahu apapun mengenai perusahaan dan barang atau jasa yang ditawarkan.

##### b. Prospek (*Prospect*)

Adalah orang-orang yang memiliki kebutuhan akan produk atau jasa tertentu dan mempunyai kemampuan untuk membelinya. Para *prospect* ini, meskipun mereka belum melakukan pembelian, mereka telah mengetahui keberadaan perusahaan dan barang atau jasa yang ditawarkan, karena seseorang telah merekomendasikan barang atau jasa tersebut padanya.

##### c. Prospek Terdiskualifikasi (*Disqualified Prospects*)

Yaitu *prospects* yang telah mengetahui keberadaan barang atau jasa tertentu, tetapi tidak mempunyai kebutuhan akan barang atau jasa tersebut atau tidak mempunyai kemampuan untuk membeli barang atau jasa tersebut.

---

<sup>28</sup>Ibid, h. 107-108.

d. Pelanggan mula-mula (*First Time Customers*)

Yaitu pelanggan yang membeli untuk pertama kalinya. Mereka masih menjadi pelanggan baru.

e. Pelanggan berulang (*Repeat Customers*)

Yaitu pelanggan yang telah melakukan pembelian suatu produk atau jasa sebanyak dua kali atau lebih. Mereka adalah yang melakukan pembelian atas produk atau jasa yang sama sebanyak dua kali, atau membeli dua macam produk atau jasa yang berbeda dalam dua kesempatan yang berbeda pula.

f. Klien (*Clients*)

*Clients* membeli semua barang atau jasa yang ditawarkan dan mereka butuhkan. Mereka membeli secara teratur, hubungan dengan jenis pelanggan ini sudah kuat dan berlangsung lama, yang membuat mereka tidak terpengaruh oleh produk pesaing.

g. Pendukung (*Advocates*)

Seperti halnya *clients*, *advocates* membeli barang atau jasa yang ditawarkan dan yang mereka butuhkan, serta melakukan pembelian secara teratur. Selain itu, mereka mendorong teman-teman mereka agar membeli barang atau jasa perusahaan atau merekomendasikan perusahaan tersebut pada orang lain, dengan begitu secara tidak langsung mereka telah melakukan pemasaran untuk perusahaan dan membawa konsumen untuk perusahaan.



#### h. Mitra

Merupakan bentuk hubungan yang paling kuat antara pelanggan dan perusahaan, dan berlangsung terus-menerus karena kedua pihak melihatnya sebagai hubungan yang saling menguntungkan.

### 5. Loyalitas Pasien dalam Persepektif Ekonomi Islam

Loyalitas dalam Islam disebut dengan *al-wala'*. Secara etimologi *al-wala'* memiliki beberapa makna, antara lain mencintai, menolong, mengikuti dan mendekat kepada sesuatu. Konsep loyalitas dalam Islam atau *al-wala'* adalah ketundukan mutlak kepada Allah SWT dalam wujud menjalankan syariah Islam sepenuhnya. Loyalitas pelanggan dalam Islam terjadi apabila aktivitas muamalah itu dapat memberi manfaat yang saling menguntungkan kedua belah pihak, karena terpenuhinya kewajiban serta hak masing-masing melalui penerapan nilai-nilai Islam.<sup>29</sup>

Loyalitas pasien merupakan perilaku pasien yang merasa puas dalam menggunakan pelayanan kesehatan yang diperoleh dengan menggunakan pelayanan jasa kesehatan secara berulang-ulang. Pasien akan setia terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit bila mendapatkan kepuasan oleh pelayanan tersebut. Karena itu, bila pasien mencoba untuk berobat atau menggunakan pelayanan kesehatan di rumah sakit lain namun tetap kembali menggunakan pelayanan kesehatan yang pertama, itu berarti telah tercipta kesetiaan terhadap pelayanan tersebut.

---

<sup>29</sup>Ririn Tri Ratnasari, "Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas di Surabaya". *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*, Vol.2 No.4 (April 2015), h. 6.

Menurut Islam, pelayanan kesehatan Islami merupakan segala bentuk pengelolaan kegiatan aturan medik dan asuhan keperawatan yang dibingkai dengan kaidah-kaidah Islam melalui pengajaran praktik hubungan sosial dan kepedulian terhadap sesama dalam suatu ajaran khusus, yakni akhlak dan dipraktikkan dengan unsur kaidah dan syariah.<sup>30</sup> Asuhan medik dan keperawatan merupakan bagian dari akhlak, maka seorang muslim yang menjalankan fungsi khalifah harus mampu berjalan seiring dengan fungsi manusia sebagai hamba Allah SWT, sehingga memberikan pelayanan kesehatan adalah bagian dari ibadah.

Rasulullah SAW selalu memberikan pelayanan yang terbaik, meskipun kadangkala pelanggannya berbuat kasar. Pelayanan yang dilakukan Rasulullah SAW lebih menekankan pada hubungan dengan pelanggan, meliputi berpenampilan menawan, membangun relasi, mengutamakan keberkahan, memahami keinginan pelanggan, mendapatkan kepercayaan, berkomunikasi, menciptakan keterlibatan dan menawarkan pilihan.<sup>31</sup>

Pasien akan loyal jika pasien tersebut mendapatkan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan yang diharapkan atau melebihi harapannya sehingga pasien merasa puas dan akan menggunakan pelayanan kesehatan kembali di rumah sakit pilihannya. Pasien yang puas terhadap pelayanan kesehatan yang diperoleh dan pelayanan yang diberikan akan menimbulkan sikap untuk merekomendasikan kepada orang lain.

---

<sup>30</sup>Irwan Saputra dan Nasrulaman, "Menyoal Pelayanan Kesehatan Islami" (On-line), tersedia di: <http://aceh.tribunnews.com/2017/05/05/menyoal-pelayanan-kesehatan-Islami> (2 Mei 2018).

<sup>31</sup>M. Suyanto, *Muhammad Business Strategy and Ethics* (Yogyakarta: Andi, 2008), h. 266.

Pelayanan yang baik akan memberikan kesan tersendiri bagi pasien untuk berlangganan dalam jangka panjang dan menciptakan hubungan baik antara instansi atau rumah sakit dengan pasiennya.

Al-Qur'an memberi petunjuk agar dalam bisnis tercipta hubungan yang harmonis, saling ridha, dan tidak ada unsur eksploitasi. Sebagaimana firman Allah SWT dalam QS. An-Nisaa' ayat 29<sup>32</sup>:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ  
تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ  
رَحِيمًا

Artinya: *"Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu; Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu." (QS. An-Nisaa ayat 29).*

Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kalian mengambil harta orang lain dengan cara tidak benar. Kalian diperbolehkan melakukan perniagaan yang berlaku secara suka sama suka. Jangan menjerumuskan diri kalian dengan melanggar perintah-perintah Tuhan. Jangan pula kalian membunuh orang lain, sebab kalian semua berasal dari satu nafsu. Allah selalu melimpahkan rahmat-Nya kepada kalian.<sup>33</sup>

<sup>32</sup>Veithzal Rivai, *Islamic Marketing Membangun dan Mengembangkan Bisnis dengan Praktik Marketing Rasulullah SAW* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2012), h. 185.

<sup>33</sup>Tafsir Quraish Shihab, "QS. An Nisaa ayat 29", (online), tersedia di: <https://tafsirq.com> (5 Desember 2018).

Ayat tersebut menjelaskan tentang bagaimana menjalin hubungan baik dalam melakukan perniagaan dengan suka sama suka dan penuh keridhaan antara pedagang dan konsumen atau dalam hal ini, petugas rumah sakit dengan pasien. Pasien akan lebih menyukai pengalaman berinteraksi dengan petugas rumah sakit yang sopan dan ramah dalam menghadapi pasien. Kepuasan pasien diperoleh dari pengalaman yang menyenangkan saat menggunakan pelayanan kesehatan di rumah sakit dan akan membuat pasien loyal sehingga kembali menggunakan pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut.



#### D. Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1**  
**Daftar Penelitian Terdahulu**

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
1.	Appalayya Meesalaa, Justin Paul (2018)	Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen dan Kesetiaan di Rumah Sakit: Berpikir untuk Masa Depan	X : Kualitas Pelayanan I : Kesetiaan Y : Kepuasan Konsumen	Kami menemukan keandalan dan responsif (tidak empati, berwujud, dan jaminan) berdampak pada kepuasan pasien. Kepuasan pasien berhubungan langsung dengan kesetiaan pasien ke rumah sakit. Status perkawinan dan usia tidak memiliki dampak pada bobot regresi dari variabel dianalisis; Namun, ditemukan bahwa sampai batas tertentu gender tidak.
2.	Rosiana Rizal, Muslim Suardi, Yuliharsi (2017)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan sebagai Mediasi terhadap Loyalitas Pasien	X <sub>1</sub> : Kualitas Pelayanan I : Kepuasan Pasien Y <sub>1</sub> : Loyalitas Pasien	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada dimensi daya tanggap, jaminan, dan bukti fisik bernilai $< 0,05$ sedangkan terhadap loyalitas pasien pada dimensi bukti fisik $< 0,05$ dan terhadap loyalitas pasien dengan dimediasi kepuasan pasien pada dimensi bukti fisik bernilai $< 0,05$



3.	Muhammad Ibnu Fajar dan Rahman Hasibuan (2016).	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap di Rumah Sakit Embung Fatimah Batam	X <sub>1</sub> : Kualitas Pelayanan X <sub>2</sub> : Kepuasan Pasien Y : Loyalitas Pasien	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang negatif antara pelayanan terhadap loyalitas pasien, terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kepuasan terhadap loyalitas pasien, dan terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas pasien.
4.	Ritna Rahmawati Dewi (2016).	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien Pengguna BPJS dengan Kepuasan Pasien sebagai Variabel <i>Intervening</i>	X <sub>1</sub> : Kualitas Pelayanan X <sub>2</sub> : Loyalitas Pasien I: Kepuasan Pasien	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien serta kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.
5.	Olgun Kitapci, Ceylan Akdogan, Ibrahim Taylan Dortyol (2014).	Dampak Dimensi Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Pasien, Loyalitas dan Komunikasi dari Mulut ke Mulut di Industri Perawatan Kesehatan Publik	X <sub>1</sub> : Dimensi Kualitas Pelayanan Y <sub>1</sub> : Kepuasan Pasien Y <sub>2</sub> : Loyalitas Y <sub>3</sub> : Komunikasi dari Mulut ke Mulut	Hasil penelitian menemukan bahwa dimensi empati dan jaminan terkait secara positif untuk kepuasan pelanggan. Namun, kepuasan pelanggan memiliki efek yang signifikan pada <i>word of mouth</i> (WOM) dan repurchase intention (RI) yang ditemukan sangat terkait.

6.	Chao-Chan Wu (2011).	Dampak <i>Brand Image</i> Rumah Sakit Terhadap Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien Dan Loyalitas	$X_1$ : Dampak <i>Brand Image</i> $Y_1$ : Kualitas Pelayanan $Y_2$ : Kepuasan Pasien $Y_3$ : Loyalitas	<p>Hasil menunjukkan bahwa <i>brand image</i> rumah sakit memiliki efek langsung dan tidak langsung pada loyalitas pasien. Itu artinya <i>brand image</i> rumah sakit yang positif tidak hanya meningkatkan loyalitas pasien secara langsung, tetapi juga meningkatkan kepuasan pasien melalui peningkatan kualitas layanan yang dirasakan, yang pada gilirannya meningkatkan kunjungan kembali niat pasien.</p>
7.	Evangelos Tsoukatos and Graham K. Rand (2007)	Analisis Jalur Kualitas Layanan yang dirasakan, Kepuasan dan Loyalitas di Asuransi Yunani	$X_1$ : Jalur Kualitas Layanan $X_2$ : Kepuasan $X_3$ : Loyalitas	<p>Dimensi SERVQUAL (<i>service quality</i>) tidak dikonfirmasi. Struktur tidak berwujud, <i>tangibles</i> ada dalam Asuransi Yunani. "<i>Tangibles</i>" tidak mempengaruhi Kepuasan Pelanggan sementara <i>word of mouth</i> (WOM) adalah anteseden dari niat pembelian kembali. Kepuasan tidak secara langsung mempengaruhi yang terakhir.</p>

8.	Syed Saad Andaleeb (2001).	Persepsi Kualitas Layanan dan Kepuasan Pasien: Studi tentang Rumah Sakit di Negara Berkembang	X <sub>1</sub> : Persepsi Kualitas Layanan X <sub>2</sub> : Kepuasan Pasien	Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan yang signifikan ditemukan antara lima dimensi dan kepuasan pasien.
----	----------------------------	---	--	--

**Sumber: Data diolah, 2018.**

Berdasarkan penelitian terdahulu terdapat pada tabel tersebut. Perbedaan dengan penelitian ini yaitu variabel yang digunakan, metode analisa yang digunakan dan objek penelitian. Pada penelitian ini menggunakan variabel independen meliputi Kualitas Pelayanan (X), variabel *intervening* meliputi Kepuasan Pasien (I) sedangkan variabel dependen meliputi Loyalitas Pasien (Y). Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan analisa regresi linier berganda.

#### **E. Definisi Operasional Variabel**

Adapun variabel penelitian yang menjadi titik suatu perhatian peneliti adalah:

##### **1. Variabel independen**

Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.<sup>34</sup> Penelitian ini diukur dengan 4 dimensi kualitas pelayanan yaitu, *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

---

<sup>34</sup>Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Loc.Cit*.

## 2. Variabel dependen

Variabel dependen adalah variabel yang mempunyai ketergantungan antara variabel satu dengan yang lain, atau variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen. Dalam penelitian ini loyalitas pasien adalah komitmen yang dipegang kuat untuk membeli lagi atau berlangganan lagi produk atau jasa tertentu di masa depan meskipun ada pengaruh situasi dan usaha pemasaran yang berpotensi menyebabkan peralihan perilaku.<sup>35</sup> Penelitian ini dapat diukur dengan 4 indikator (mengatakan hal yang positif tentang perusahaan kepada orang lain, merekomendasikan perusahaan kepada orang lain yang meminta saran, mempertimbangkan bahwa perusahaan merupakan pilihan pertama ketika melakukan pembelian jasa, melakukan lebih banyak bisnis atau pembelian dengan perusahaan dalam beberapa tahun mendatang).

## 3. Variabel *Intervening*

Variabel *intervening* adalah variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antara variabel independen dengan dependen menjadi hubungan yang tidak langsung dan tidak dapat diamati dan diukur.<sup>36</sup> Dalam penelitian ini, kepuasan pasien diukur dengan 4 indikator (sistem keluhan dan saran, survey kepuasan pelanggan, pembeli bayangan, analisis pelanggan yang lari).

---

<sup>35</sup>Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Loc.Cit.*

<sup>36</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2015), h. 39.

Tabel 2.2

## Daftar Variabel, Dimensi, Indikator, dan Item Pertanyaan Penelitian

No.	Variabel	Dimensi	Indikator	Item Pertanyaan
1.	Kualitas Pelayanan (X)	<i>Tangible</i> (bukti fisik), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. (Fandy Tjiptono, <i>Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian</i> (Yogyakarta: Andi Offset, 2014), h. 282).	1. Peralatan mutakhir/terbaru 2. Kebersihan yang terjamin 3. Petugas berpenampilan rapi/professional 4. Fasilitas fisik yang berdaya tarik	1. Peralatan yang digunakan di RSUD Abdul Moeloek canggih dan mutakhir (terbaru) 2. Ruang rawat inap di RSUD Abdul Moeloek terlihat rapi, bersih, dan nyaman 3. Petugas RSUD Abdul Moeloek berpenampilan rapi 4. Fasilitas fisik RSUD Abdul Moeloek sesuai dengan akreditasi (B)
2.		<i>Reliability</i> (kehandalan), yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. (Fandy Tjiptono, <i>Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian</i> (Yogyakarta: Andi Offset, 2014), h. 282).	1. Janji ditepati sesuai jadwal 2. Pelayanan tepat waktu 3. Akurat dan memuaskan	1. RSUD Abdul Moeloek memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien sesuai yang dijanjikan 2. Pelayanan di RSUD Abdul Moeloek tepat waktu 3. Diagnosis terbukti akurat



3.		<p><i>Responsiveness</i> (daya tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap. (Fandy Tjiptono, <i>Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian</i> (Yogyakarta: Andi Offset, 2014), h. 282).</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bersedia mendengar keluhan kesah pasien</li> <li>2. Tidak lama menunggu</li> <li>3. Mudah diakses</li> <li>4. Merespon permintaan dengan cepat dan efisien</li> <li>5. Petugas bersedia membantu</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas menjawab keluhan pasien</li> <li>2. Kepastian waktu penyampaian pelayanan diinformasikan dengan jelas kepada pasien/keluarga pasien</li> <li>3. Layanan yang segera/cepat dari petugas RSUD Abdul Moeloek</li> <li>4. Petugas yang tidak terlampaui sibuk sanggup menanggapi permintaan pasien dengan cepat</li> <li>5. Petugas RSUD Abdul Moeloek selalu bersedia membantu pasien</li> </ol>
4.		<p><i>Assurance</i> (jaminan), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan. (Fandy Tjiptono, <i>Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian</i> (Yogyakarta: Andi Offset, 2014), h. 282).</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas yang terpercaya</li> <li>2. Bebas dari bahaya</li> <li>3. Sikap sopan dari petugas</li> <li>4. Petugas berpengetahuan luas</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. RSUD Abdul Moeloek didukung dengan tenaga medis yang handal sehingga menimbulkan kepercayaan pasien untuk sembuh</li> <li>2. Pasien merasa aman untuk berobat di RSUD Abdul Moeloek</li> <li>3. Petugas di RSUD Abdul Moeloek bersikap sopan pada pasien</li> <li>4. Petugas berpengetahuan luas sehingga dapat menjawab pertanyaan pasien</li> </ol>

5.		<p><i>Emphaty</i> (empati), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan. (Fandy Tjiptono, <i>Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian</i> (Yogyakarta: Andi Offset, 2014), h. 282).</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas tulus dalam menangani pasien</li> <li>2. Komunikasi yang baik</li> <li>3. Memperhatikan kebutuhan pasien</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perlakuan yang diberikan kepada pasien dilakukan untuk kesembuhan pasien</li> <li>2. Petugas meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien</li> <li>3. RSUD Abdul Moeloek yang sungguh-sungguh memperhatikan kebutuhan pasien</li> </ol>
6.	Kepuasan Pasien (I)	<p>Kepuasan adalah perasaan puas atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari perbandingan performa produk atau hasil dengan ekspektasi. Jika performanya kurang dari ekspektasi maka konsumen akan kecewa dan jika sesuai dengan ekspektasi konsumen akan merasa puas diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. (Philip Kotler &amp; Kevin L. Keller, <i>Marketing Management</i>, (Edisi ke 15) (Penerbit Pearson Education Limited, 2016), h. 150).</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepuasan terhadap jasa</li> <li>2. Kepuasan terhadap fasilitas</li> <li>3. Sesuai dengan harapan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas RSUD Abdul Moeloek selalu memberikan pelayanan dengan baik sesuai harapan</li> <li>2. Sarana dan prasana di RSUD Abdul Moeloek sudah lengkap dan memadai</li> <li>3. Pembayaran tarif pengobatan di RSUD Abdul Moeloek sesuai dengan kemampuan pasien</li> </ol>

7.	Loyalitas Pasien (Y)	Loyalitas adalah komitmen yang dipegang teguh untuk membeli kembali atau berlangganan produk pilihan atau jasa di masa depan meskipun pengaruh situasional dan upaya pemasaran memiliki potensi untuk menyebabkan konsumen beralih ke produk lain. (Kotler, Philip & Kevin L. Keller, <i>Marketing Management</i> (Edisi ke 15) (Penerbit Pearson: Education Limited, 2016), h. 207).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan pembelian secara teratur</li> <li>2. Merekomendasikan jasa</li> <li>3. Membeli diluar lini produk atau jasa</li> <li>4. Menunjukkan kekebalan daya tarik jasa sejenis dari pesaing</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saya akan menggunakan pelayanan kesehatan RSUD Abdul Moeloek secara rutin</li> <li>2. Saya akan memberitahu teman-teman saya tentang keunggulan RSUD Abdul Moleok</li> <li>3. Saya merasa bangga menggunakan pelayanan kesehatan RSUD Abdul Moeloek daripada rumah sakit lain</li> <li>4. Saya tidak akan terpengaruh oleh tawaran pelayanan kesehatan rumah sakit lain</li> </ol>
----	----------------------	---	---	--

Sumber: Data diolah, 2018.

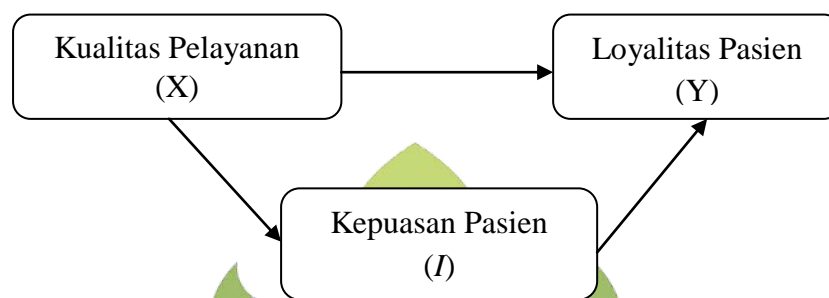
#### F. Kerangka Pemikiran

Kerangka berfikir menggambarkan pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Namun dalam penelitian ini menggambarkan hubungan antara variabel independen, variabel dependen dan variabel *intervening*, yaitu pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien dan kepuasan sebagai variabel *intervening*. Variabel *intervening* digunakan dalam penelitian ini karena variabel (kepuasan) yang mempengaruhi hubungan antara variabel independen (kualitas pelayanan) dengan variabel dependen (loyalitas pasien) menjadi hubungan yang tidak langsung dan tidak dapat diamati dan diukur. Dalam penelitian ini model hubungan antara variabel

bebas yaitu kualitas pelayanan (X). Kemudian sebagai variabel terikat yaitu loyalitas pasien (Y) dan kepuasan (I) sebagai variabel *Intervening*.

Dari uraian diatas, maka hubungan antara variabel tersebut dapat dilihat dalam gambar sebagai berikut:

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**



#### G. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara yang masih harus dibuktikan kebenarannya didalam kenyataan atau praktek. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah.<sup>37</sup>

Hipotesis penelitian ini menggunakan hipotesis asosiatif. Hipotesis asosiatif adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah asosiatif, yaitu yang menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih.<sup>38</sup> Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

<sup>37</sup>Sugiyono, *Matode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 96.

<sup>38</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2015), h. 69.

### 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Pasien ( $I$ ).

Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.<sup>39</sup>

Menurut Kotler & Keller “*Satisfaction is a person’s feelings of pleasure or disappointment that result from comparing a product’s perceived performance or outcome to expectations. If the performance falls short of expectations, the outcome is dissatisfied. If it matches expectations, the customer is satisfied or delighted.*”<sup>40</sup> Yang berarti kepuasan adalah perasaan puas atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari perbandingan performa produk atau hasil dengan ekspektasi. Jika performanya kurang dari ekspektasi maka konsumen akan kecewa dan jika sesuai dengan ekspektasi konsumen akan merasa puas diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.

Dari hasil penelitian terdahulu didapatkan bahwa keandalan dan responsif (tidak empati, berwujud, dan jaminan) berdampak pada kepuasan pasien. Kepuasan pasien berhubungan langsung dengan kesetiaan pasien ke rumah sakit.<sup>41</sup> Selain itu penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada dimensi

<sup>39</sup>Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Loc.Cit.*

<sup>40</sup>Philip Kotler & Kevin L. Keller, *Marketing Management*, (Edisi ke 15) (Penerbit Pearson Education Limited, 2016), h. 150.

<sup>41</sup>Appalayya Meesalaa, Justin Paul, “Service Quality, Consumer Satisfaction and Loyalty in Hospital: Thinking for the Future”, *Journal of Retailing and Consumer Service*, Vol 40 (2018), h. 261.

daya tanggap, jaminan, dan bukti langsung.<sup>42</sup> Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu maka peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>1</sub> : Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

## **2. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>) terhadap Loyalitas Pasien (Y<sub>1</sub>) ditinjau dari Persepektif Ekonomi Islam.**

Kualitas Pelayanan Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.<sup>43</sup>

Menurut Oliver bahwa loyalitas (kesetiaan) pasien atau pelanggan adalah komitmen yang dipegang kuat untuk membeli lagi atau berlangganan lagi produk atau jasa tertentu dimasa depan meskipun ada pengaruh situasi.

Dari hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien.<sup>44</sup> Dari teori dan penelitian terdahulu peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>2</sub> : Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien ditinjau dari persepektif ekonomi Islam

---

<sup>42</sup>Rosiana Rizal, Muslim Suardi dan Yuliasri, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan sebagai Mediasi terhadap Loyalitas Pasien”, *Jurnal Sains Farmasi dan Klinis*, Vol. 3 No. 2 (Mei 2017), h. 108.

<sup>43</sup>Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Loc.Cit.*

<sup>44</sup>Ritna Rahmawati Dewi, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien Pengguna BPJS dengan Kepuasan Pasien sebagai Variabel Intervening”. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, Vol. 18 No. 2 (Desember 2016), h. 1.



### 3. Pengaruh Kepuasan Pasien ( $I$ ) terhadap Loyalitas Pasien ( $Y_1$ ) ditinjau dari Persepektif Ekonomi Islam.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan erat dengan kepuasan. Kepuasan memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Perasaan puas pelanggan setelah menggunakan barang atau jasa yang ditawarkan dapat memberikan hal yang positif bagi perusahaan. Dari penelitian terdahulu bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kepuasan terhadap loyalitas pasien.<sup>45</sup> Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu maka peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut:

$H_3$  : Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien ditinjau dari persepektif ekonomi Islam.

---

<sup>45</sup>Muhammad Ibnu Fajar dan Rahman Hasibuan, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap di Rumah Sakit Embung Fatimah Batam", *Jurnal Ekonomi*, Vol.3 No.2 (2016), h. 1.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis dan Sifat Penelitian

##### 1. Jenis Penelitian

Penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*Field Research*) yaitu penelitian yang langsung dilakukan dilapangan (data Desember 2017).<sup>1</sup> Penelitian lapangan dilakukan dengan menggali data yang bersumber dari lokasi penelitian yaitu RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung. Sedangkan penelitian pustaka (*Library Research*) yaitu bertujuan untuk mengumpulkan data yang terdapat di ruangan seperti: buku-buku, majalah dan tulisan lainnya yang mengenai pembahasan materi judul proposal skripsi ini.

##### 2. Sifat Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan menginterpretasikan variabel independen, variabel dependen dan variabel *intervening*. Penelitian ini bersifat deskriptif analisis yaitu penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data.<sup>2</sup> Berdasarkan pengertian diatas, maka pengertian deskriptif yang penulis maksudkan adalah penelitian yang menggambarkan peristiwa yang terjadi di lapangan apa adanya dalam hal

---

<sup>1</sup>Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Materi Metodologi dan Aplikasinya* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2012), h. 11.

<sup>2</sup>Syofian Siregar, *Statistik Deskriptif untuk Penelitian* (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), h. 108.

ini tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien ditinjau dari perspektif ekonomi Islam.

## **B. Sumber Data**

Untuk mengumpulkan data dan informasi yang diperoleh dalam penelitian ini penulis akan menggunakan data sebagai berikut:

### **1. Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden atau objek yang diteliti atau ada hubungannya dengan objek yang diteliti. Dalam hal ini, maka proses pengumpulan datanya perlu dilakukan dengan memperhatikan siapa sumber utama yang akan dijadikan objek penelitiannya. Sumber primer dalam penelitian ini sumber data yang diperoleh langsung dari sumber aslinya yaitu keluarga pasien dan instansi atau rumah sakit yang menjadi objek penelitian berupa wawancara dengan Kepala Sub Bagian (KASUBBAG) Pelayanan maupun pihak-pihak yang terkait pada RSUD Abdul Moeloek.

### **2. Data Sekunder**

Data sekunder yaitu data yang dapat diperoleh dari sumber internal maupun eksternal. Data sekunder internal ada yang tersedia dalam format siap pakai (seperti yang diperoleh dari *management dicision support system*) maupun dalam bentuk yang masih harus diolah lebih lanjut (informasi yang tersedia dalam faktur penjualan),<sup>3</sup> yaitu data yang

---

<sup>3</sup>Ibid., h. 105.

diperoleh dari buku-buku, jurnal, teks, majalah, brosur, dan refrensi lainnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan.

### C. Metode Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data dan informasi yang diperoleh dalam penelitian ini penulis akan menggunakan metode sebagai berikut:

#### 1. Observasi

Observasi dalah cara dan teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala atau fenomena yang ada pada objek penelitian.

#### 2. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.<sup>4</sup> Dalam hal ini, kuesioner akan ditunjukan kepada pasien rawat inap di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung.

Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan *Skala Likert*, dimana sub variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pertanyaan. Pada *Skala Likers* dilakukan dengan menghitung responden kesetujuan atau ketidaksetujuan

---

<sup>4</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2015), h. 142.

terhadap objek tertentu. Artinya pertanyaan yang disusun peneliti memiliki kategori positif atau negatif.<sup>5</sup>

Sementara untuk keperluan analisis kuantitatif diberikan skor sebagai berikut:

- |                        |       |   |   |
|------------------------|-------|---|---|
| a. Sangat Setuju       | (SS)  | : | 5 |
| b. Setuju              | (S)   | : | 4 |
| c. Netral              | (N)   | : | 3 |
| d. Tidak Setuju        | (TS)  | : | 2 |
| e. Sangat Tidak Setuju | (STS) | : | 1 |

### 3. Interview (wawancara)

*Interview* yang sering disebut wawancara atau kuisisioner lisan adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara (*interviewer*) untuk memperoleh informasi dari terwawancara.<sup>6</sup> Dalam metode ini, wawancara akan ditunjukkan kepada pihak di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung.

## D. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi adalah himpunan keseluruhan karakteristik dari objek yang diteliti. Dalam konteks ini populasi yang diambil adalah semua pasien rawat inap di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung.

<sup>5</sup>V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), h.85.

<sup>6</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Penerbit Rineka Cipta, 2013), h. 198.

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.<sup>7</sup> Sampel dalam penelitian ini yaitu pasien di rawat inap RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung yang diperoleh pada saat pra survey (Januari 2018). Untuk menggunakan ukuran sampel, penulis menggunakan teknik pengambilan sampel *sampling purposive* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.<sup>8</sup> Teknik *sampling purposive* digunakan karena tidak seluruh pasien dapat dijadikan sampel. Penentuan jumlah sampel ditentukan melalui rumus Slovin yaitu<sup>9</sup>:

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Dimana:

n : jumlah elemen/anggota sampel

N : jumlah elemen, anggota populasi

$e^2$  : error level (tingkat kesalahan) (catatan: umumnya digunakan 1% atau 0,01, 5% atau 0,05 dan 10% atau 0,1).

Taraf kesalahan yang digunakan peneliti adalah 10% (0,1).

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2} = \frac{2997}{1 + 2997 (0,1)^2} = 99,9$$

Dengan demikian, jumlah sampel untuk 99,9 akan tetapi dibulatkan menjadi 100.

<sup>7</sup>Sugiyono, *Op.Cit.*, h. 81.

<sup>8</sup>Ibid., h. 85.

<sup>9</sup>V. Wiratna Sujarweni, *Op.Cit.*, h. 85.



Kriteria inklusi dari responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini yaitu:

- a. Pasien rawat inap RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung.
- b. Semua pasien yang telah melakukan perawatan lebih dari sekali di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung.
- c. Pasien tidak dalam keadaan gawat dan dapat berkomunikasi dengan baik.

#### **E. Analisis Data**

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif. Analisis deskriptif dilakukan dengan cara mengumpulkan, mengklasifikasi data, menginterpretasikan data, dan menjabarkan data sehingga memberikan gambaran yang objektif dari masalah yang telah dianalisis melalui wawancara, observasi dan dokumentasi.<sup>10</sup> Perhitungan yang digunakan adalah analisa kuantitatif, yakni analisa yang menggunakan perhitungan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh antara satu variabel dengan variabel lainnya.

Menguji metode analisa data, perlu mengadakan uji coba validitas dan reliabilitas. Uji ini dilakukan untuk meninjau seberapa valid suatu butir-butir pertanyaan yang diajukan kepada responden atau dikenal uji validitas, serta mengukur tingkat reliabilitas suatu jawaban responden dari suatu instrumen pertanyaan dengan metode uji reliabilitas. Alat analisa yang digunakan adalah

---

<sup>10</sup>Ibid., h. 270.

SPSS 21. Adapun untuk lebih jelasnya penulis akan paparkan penafsiran definisi validitas dan reliabilitas berikut ini:

## 1. Uji Validitas dan Reliabilitas

### a. Uji Validitas

Hasil penelitian yang valid apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.<sup>11</sup>

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Uji validitas sebaliknya dilakukan pada setiap butir pertanyaan di uji validitasnya. Hasil  $r$  hitung kita bandingkan dengan  $r$  tabel, dimana  $df = n-2$  dengan sig 5%. Jika  $r \text{ tabel} < r \text{ hitung}$  maka valid.<sup>12</sup>

### b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas instrumen menggambarkan pada kemantapan alat ukur yang digunakan. Suatu alat yang dinyatakan reliabel yang tinggi atau dapat dipercaya, apabila alat tersebut stabil. Sehingga dapat diandalkan dan dapat digunakan dalam peralaman. Secara garis besar ada dua jenis reliabilitas, yaitu reliabilitas eksternal dan reliabilitas internal.<sup>13</sup> Jika

<sup>11</sup>Sugiyono, *Op. Cit.*, h. 121.

<sup>12</sup>V. Wiratna Sujarweni, *Op.Cit.*, h. 108.

<sup>13</sup>Suharsimi Arikunto, *Op.Cit.*, h. 222.

ukuran atau kreteriumnya berada di luar instrument maka dari hasil pengujian diperoleh reliabilitas eksternal. Sebaliknya jika perhitungan dilakukan berdasarkan data dari instrumen tersebut saja, akan menghasilkan reliabilitas internal.

Dalam penelitian ini pengujian reliabilitas akan menggunakan SPSS 21, peneliti juga menggunakan batasan nilai. *Cronbach Alpha* sebesar 0,60. Jika tingkat *alpha* hitung  $> 0,60$  maka alat ukur tersebut memiliki tingkat reliabilitas tinggi.<sup>14</sup> Jika nilai pada hasil reliabilitas  $< 0,60$  maka hasil tersebut reliabilitas, sebaliknya apabila nilai pada hasil reliabilitas lebih kecil dari 0,60 maka hasil tersebut tidak reliabilitas.

## 2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah persyaratan statistik yang harus dipenuhi pada analisis regresi linear. Uji asumsi klasik yang sering digunakan yaitu uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji normalitas dan uji autokorelasi. Tidak ada ketentuan yang pasti tentang urutan uji yang mana dulu yang harus dipenuhi. Analisis dapat dilakukan tergantung pada data yang ada. Sebagai contoh, dilakukan analisis terhadap semua uji asumsi klasik, lalu dilihat mana yang tidak memenuhi persyaratan. Kemudian dilakukan perbaikan pada uji tersebut, dan setelah memenuhi persyaratan, dilakukan pengujian pada uji yang lain.

---

<sup>14</sup>V. Wiratna Sujarweni, *Op.Cit.*, h. 110.

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas data sebaiknya dilakukan sebelum data diolah berdasarkan model-model. Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui distribusi data dalam variabel yang akan digunakan dalam penelitian.<sup>15</sup>

Uji normalitas untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Uji normalitas data yang dapat dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmogrov Smirnov* satu arah. Pengambilan kesimpulan untuk menentukan apakah suatu data mengikuti distribusi normal atau tidak adalah dengan menilai nilai signifikannya. Jika signifikannya  $> 0,05$  maka berdistribusi normal dan sebaliknya jika signifikannya  $< 0,05$  maka variabel tidak berdistribusi normal.<sup>16</sup>

### b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antar variabel independen dalam suatu model.<sup>17</sup> Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Apabila terjadi multikolinearitas atau hubungan linear yang sempurna (*perfect*) atau pasti (*exact*) di antara beberapa atau semua variabel bebas dari suatu model regresi, maka akibatnya akan kesulitan untuk dapat melihat pengaruh variabel penjelas terhadap variabel yang dijelaskan. Selain itu

---

<sup>15</sup>V.Wiratna Sujarweni, *SPSS untuk Penelitian*, (Yogyakarta: Penerbit Pustaka Baru Press, 2015), h. 52.

<sup>16</sup>V.Wiratna Sujarweni, *Op.Cit.*, h. 225.

<sup>17</sup>V.Wiratna Sujarweni, *Op.Cit.*, h. 185.

untuk uji ini juga untuk menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan keputusan mengenai pengaruh pada uji parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

#### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari *residual* suatu pengamatan ke pengamatan yang lain.<sup>18</sup> Jika *variance* dari *residual* satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas.

#### d. Uji Autokolerasi

Menguji autokolerasi dalam suatu model bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya kolerasi antara variabel pengganggu pada periode tertentu dengan variabel sebelumnya.<sup>19</sup> Konsekuensi dari adanya autokolerasi adalah peluang keyakinan menjadi besar serta varian dan nilai kesalahan standar akan ditaksir terlalu rendah.

### 3. Uji Hipotesis

#### a. Teknik Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda dilakukan peneliti untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (di naik turunkan) nilainya.

<sup>18</sup>Modul Ekonometrika, *Analisis dan Pengolahan Data Dengan SPSS dan EVIEWS*. (Lampung: UIN Raden Intan Lampung, 2016), h. 27.

<sup>19</sup>V. Wiratna Sujarweni, *Op.Cit.*, h.186.

Dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda yang didalamnya terdapat uji F dan uji T sebelum ke analisis jalur (*path*). Analisis ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh suatu variabel independen dihubungkan dengan variabel dependen<sup>20</sup>:

$$Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Keterangan:

Y' : Nilai variabel dependen yang diprediksi

a : Nilai konstanta

b : Koefisien regresi yaitu nilai peningkatan atau penurunan variabel Y

X : Variabel independen

e : Kesalahan Pengganggu

X<sub>1</sub> : *Tangibles*

X<sub>2</sub> : *Reliability*

X<sub>3</sub> : *Responsiveness*

X<sub>4</sub> : *Assurance*

X<sub>5</sub> : *Emphaty*

#### b. Uji T (Uji Parsial)

Uji statistik t digunakan untuk mengukur seberapa jauh pengaruh variabel independen atau bebas secara individual dalam mengukur variasi variabel independen terkait. Jika nilai t hitung > dari t tabel maka dapat dinyatakan bahwa variabel independen secara individual

---

<sup>20</sup>Kadir, *Statistika Terapan Konsep, Contoh dan Analisis Data dengan Program SPSS/Lisrell dalam Penelitian* (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), h. 187.



positif terhadap variabel dependen. Jika nilai signifikansi  $t$  hitung  $<$  dari 0,05 maka dapat dinyatakan bahwa variabel independen secara individu berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

**c. Uji F (Uji Simultan)**

Uji simultan digunakan untuk mengukur pengaruh variabel bebas secara bersama terhadap variabel terikat dengan menggunakan nilai profitabilitas (*sig*). Kriteria pengujian simultan pada skripsi ini yaitu jika  $F$  hitung  $<$   $F$  tabel maka tidak ada pengaruh secara simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen sedangkan jika  $F$  hitung  $>$   $F$  tabel maka ada pengaruh secara simultan antara variabel independen dengan variabel dependen. Pengujian pada skripsi ini menggunakan SPSS 21.

**d.  $R^2$  (Koefisien Determinasi)**

Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi independen terhadap dependen. Dalam output SPSS, koefisien determinasi terletak pada tabel *Model Summary* dan tertulis *R Square*. Namun untuk regresi linier berganda sebaiknya menggunakan *R Square* yang telah disesuaikan (*Adjusted R Square*), karena disesuaikan dengan jumlah variabel independen yang digunakan dalam penelitian. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam mendekati variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen.

#### 4. *Path Analysis*

Model analisis jalur (*path analysis*) SPSS ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen baik secara langsung maupun tidak langsung. Langkah-langkah dalam analisis jalur yaitu sebagai berikut:

- a. Merancang model berdasarkan konsep dan teori
- b. Pemeriksaan terhadap asumsi yang mendasari *path*, yaitu
  - 1) Hubungan antar variabel bersifat linier adaptif,
  - 2) Hanya model rekursi yang dapat dipertimbangkan, yaitu hanya system kausal satu arah. Sedangkan model yang mengandung kausal resiprokal tidak dapat dilakukan dengan analisis path,
  - 3) Variabel endogen setidaknya salam satu interval,
  - 4) *Observed variabel* diukur tanpa kesalahan (instrumen pengukuran valid dan reliabel).
  - 5) Model yang dianalisis diidentifikasi dengan benar berdasarkan teori dan konsep-konsep yang relevan,
  - 6) Interpretasi hasil analisis dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu:
    - a) Dengan memperhatikan hasil validitas model,
    - b) Menghitung pengaruh total dari setiap variabel yang mempunyai pengaruh kausal ke variabel endogen.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Gambaran Umum Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung**

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung yang berlokasi di Jalan Dr. Rivai No. 6 Bandar Lampung, telah mengalami kemajuan yang pesat. Diantaranya adalah kemajuan di bidang fisik dan non fisik. Pembangunan gedung baru dan penambahan peralatan yang berteknologi tinggi telah dilakukan. Selain itu, pelatihan dan peningkatan pendidikan tenaga medis juga terus dilakukan, sehingga menghasilkan peningkatan kualitas pelayanan terhadap pasien.

RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung merupakan rumah sakit kebanggaan masyarakat Lampung yang telah terakreditasi “Tingkat Paripurna” versi KARS 2012. Rumah sakit ini merupakan rumah sakit milik Pemerintah Provinsi Lampung. RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung adalah rumah sakit Tipe B Pendidikan dengan rujukan tertinggi di Provinsi Lampung.

##### **2. Visi , Misi dan Motto RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung**

###### **a. Visi**

Visi RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung adalah rumah sakit professional kebanggaan masyarakat.

b. Misi

1) Sasaran Misi Pertama :

- a) Meningkatkan mutu dan efesiensi di segala bidang pelayanan,
- b) Meningkatkan kepercayaan masyarakat,
- c) Terciptanya Sistem Informasi Manajemen yang handal.

2) Sasaran Misi Kedua :

- a) Diversifikasi pelayanan,
- b) Meningkatkan penerimaan fungsional rumah sakit,
- c) Menngkatnya kunjungan pasien.

3) Sasaran Misi Ketiga :

- a) Terpenuhi standar rumah sakit pendidikan,
- b) Terselenggaranya pendidikan dan penelitian kedokteran dan tenaga kesehatan lainnya.

4) Sasaran Misi Keempat :

- a) Meningkatnya kerja sama dengan pihak ketiga.

c. Motto

Adapun motto RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung adalah ASRI (Aktif, Segera, Ramah dan Inovatif).

### 3. Struktur Organisasi RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung

Susunan Organisasi RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 45 tahun 2009 terdiri dari:

- a. Direktur Utama
- b. Direktur Pelayanan, membawahi:

- 1) Bidang Pelayanan, terdiri dari:
  - a) Sub Bidang Pelayanan Medik
  - b) Sub Bidang Penunjang Medik
- 2) Bidang Keperawatan, membawahi:
  - a) Seksi Mutu Pelayanan Keperawatan
  - b) Seksi Peralatan dan Tenaga Keperawatan
- c. Direktur Diklat dan SDM, membawahi:
  - 1) Bagian Diklat, membawahi:
    - a) Sub Bagian Diklat Medik dan Non Medik
    - b) Sub Bagian Diklat Keperawatan
  - 2) Bagian Perlindungan dan Pengembangan SDM, membawahi:
    - a) Sub Bagian Hukum dan Perlindungan SDM
    - b) Sub Bagian Pengembangan SDM
- d. Direktur Umum dan Keuangan, membawahi:
  - 1) Bagian Umum, terdiri dari:
    - a) Sub Bagian Umum
    - b) Sub Bagian Rumah Tangga dan Perlengkapan
    - c) Sub Bagian Kepegawaian
  - 2) Bagian Perencanaan dan Rekam Medik, membawahi:
    - a) Sub Bagian Penyusunan Program dan Laporan
    - b) Sub Bagian Rekam Medik
    - c) Sub Bagian Hubungan Masyarakat

3) Bagian Keuangan, membawahi:

- a) Sub Bagian Penyusunan Anggaran dan Perbendaharaan
- b) Sub Bagian Mobilisasi Dana
- c) Sub Bagian Akuntansi dan Verifikasi

e. Kelompok Jabatan Fungsional

Terdiri dari sejumlah jabatan fungsional yang terbagi dalam berbagai kelompok sesuai dengan bidang keahlian dan keterampilannya.

**4. Kapasitas Tempat Tidur dan Rincian Kelas Perawatan RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung**

Dalam upaya meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu, efektif, efisien dan optimal dan dengan melihat kondisi yang ada, maka melalui SK Direktur RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung No. 180/II.H/VVI.02/S.2/XI/2017, tanggal 16 November Tahun 2017, telah ditetapkan Relokasi tempat tidur menjadi 652 tempat tidur yang dialokasikan sebagai berikut:



**Tabel 4.1**  
**Daftar Kelas Perawatan RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung**

No.	Ruangan	Kapasitas	Kelas					
			VVIP	Utama	Khusus	I	II	III
1.	Mahan Nunyai							
	a. Lantai II	13	3	10				
	b. Lantai III	17	1	16				
2.	Sudha Nirmala A	7		7				
3.	Sudha Nirmala B	16		16				
4.	Sudha Nirmala C	48				48		
5.	PBH	20				20		
6.	Alamanda	65	3		10	16	6	30
7.	Rafflesia	20				2	6	12
8.	Seruni	15		1		2	4	8
9.	Anggrek	15		1		2	4	8
10.	Tulip	14					6	8
11.	Perinatologi/ NICU	33			7		26	
12.	Delima	46				6	8	30
13.	Kemuning	23					4	19
14.	Mawar	40					8	32
15.	Gelatik	23					5	18
16.	Kutitang	46					10	36
17.	Anyelir	19					4	15
18.	Kenanga	29					4	25
19.	Nuri	18					4	14
20.	Murai	27					4	23
21.	Bougenvil	36					6	30
22.	Melati	37				2	14	21
23.	Isolasi/Flu Burung	6					6	
24.	Intensive terpadu	0						
	a. ICU	10			10			
	b. ICCU	6			6			
	c. PICU	3			3			
	<b>Total</b>	<b>652</b>	<b>7</b>	<b>53</b>	<b>36</b>	<b>98</b>	<b>129</b>	<b>329</b>

Sumber : Subbag Penyusunan Program dan Laporan RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung (2017)

## 5. Fasilitas Pelayanan

- a. Instalasi Gawat Darurat
- b. Instalasi Rawat Jalan
- c. Instalasi Rawat Inap
- d. Instalasi Bedah Sentral (IBS)
- e. Instalasi Radiologi
- f. Instalasi Patologi Klinik
- g. Instalasi Patologi Anatomi
- h. Instalasi Bank Darah
- i. Instalasi Intensif terpadu (ICU, ICCU, PICU)
- j. Unit Pelayanan Perinatologi
- k. Unit Pelayanan Kebidanan dan Penyakit Kandungan
- l. Instalasi Hemodialisa
- m. Instalasi Rehabilitasi Medik
- n. Instalasi Farmasi
- o. Instalasi Gizi
- p. Instalasi Kamar Jenazah
- q. Instalasi Laundry
- r. Instalasi Limbah
- s. Instalasi Kebersihan & Keindahan
- t. Instalasi Pemeliharaan Sarana Rumah Sakit (IPSR)
- u. Sistem Informasi Manajemen (SIM)
- v. Pelayanan Ambulan

w. Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa

## 6. Karakteristik Responden

### a) Jenis Kelamin

Adapun data mengenai jenis kelamin responden pasien RSUD Dr.

H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.2**  
**Distribusi Jawaban Responden berdasarkan Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
1.	Laki-laki	45 orang	45 %
2.	Perempuan	55 orang	55 %
Total		100 orang	100 %

**Sumber: Data Primer diolah tahun 2018**

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.2 diatas dapat diketahui tentang jenis kelamin responden pasien RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung yang diambil sebagai responden. Jenis kelamin yang paling banyak adalah jenis kelamin perempuan sebesar 55 % dan laki-laki 45 %. Dari keterangan diatas menunjukkan bahwa sebagian besar pasien RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung yang diambil sebagai responden dalam penelitian ini adalah perempuan.

### b) Usia Responden

Data mengenai umur responden disini, peneliti mengelompokkan menjadi empat kategori, yaitu kurang dari 20 tahun, 20-30 tahun, 31-40 tahun, dan diatas 40 tahun. Adapun data mengenai umur pasien RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.3**  
**Distribusi Jawaban Responden berdasarkan Usia**

No.	Usia	Jumlah	Presentase (%)
1.	< 20 tahun	15 orang	15 %
2.	20-30 tahun	22 orang	22 %
3.	31-40 tahun	33 orang	33 %
4.	> 41 tahun	30 orang	30 %
Total		100 orang	100 %

**Sumber: Data Primer diolah tahun 2018**

Berdasarkan data dari tabel 4.3 diatas dapat diketahui bahwa responden yang berusia kurang dari 20 tahun berjumlah 15 orang atau sebesar 15 %, responden yang berusia antara 20-30 tahun berjumlah 22 orang atau sebesar 22 %, responden yang berusia antara 31-40 tahun berjumlah 33 orang atau sebesar 33 % dan yang berusia diatas 41 tahun berjumlah 30 orang atau sebesar 30 %. Dari keterangan diatas menunjukkan bahwa sebagian besar pasien RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung yang diambil sebagai responden dalam penelitian ini adalah berusia antara 31-40 tahun.

#### **c) Pekerjaan Responden**

Adapun data mengenai pekerjaan responden pasien RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.4**  
**Distribusi Jawaban Responden berdasarkan Pekerjaan**

No.	Pekerjaan	Jumlah	Presentase (%)
1.	Pegawai Negeri Sipil	-	-
2.	Wiraswasta	60 orang	60 %
3.	Mahasiswa/pelajar	6 orang	6 %
4.	Petani/buruh	34 orang	34 %
Total		100 orang	100 %

**Sumber: Data Primer diolah tahun 2018**

Berdasarkan data dari tabel 4.4 diatas dapat diketahui bahwa pekerjaan pasien RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung yang diambil sebagai responden mayoritas adalah pekerja wiraswasta yang menjadi responden dalam penelitian ini berjumlah 60 orang atau sebesar 60 %. Sedangkan petani/buruh berjumlah 34 orang atau sebesar 34 % dibawah pekerja wiraswasta, mahasiswa/pelajar berjumlah 6 orang atau sebesar 6 %. Kemudian tidak ada pasien untuk pekerja Pegawai Negeri Sipil.

**d) Penghasilan Perbulan Responden**

**Tabel 4.5**  
**Distribusi Jawaban Responden berdasarkan Penghasilan Perbulan**

No.	Penghasilan Perbulan	Jumlah	Presentase (%)
1.	< Rp 500.000	13 orang	13 %
2.	Rp 500.000-Rp 1.000.000	20 orang	20 %
3.	Rp 1.000.000-Rp 2.000.000	40 orang	40 %
4.	> Rp 2.000.000	27 orang	27 %
Total		100 orang	100 %

**Sumber: Data Primer diolah tahun 2018**

Berdasarkan data tabel 4.5 diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar penghasilan pasien RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung yang diambil menjadi responden adalah berkisar antara 1- 2 juta, yaitu berjumlah 40 orang atau sebesar 40 %, sementara diatas 2 juta berjumlah 27 orang atau sebesar 27 %, penghasilan kurang dari 500.000 berjumlah 13 orang atau sebesar 13 % dan penghasilan 500.000-1 juta berjumlah 20 orang atau sebesar 20 %.

**e) Berapa Kali Menggunakan Pelayanan Kesehatan**

**Tabel 4.6**  
**Distribusi Jawaban Responden berdasarkan Berapa Kali Menggunakan Pelayanan Kesehatan**

No.	Penggunaan Pelayanan Kesehatan	Jumlah	Presentase (%)
1.	1 kali	15 orang	15 %
2.	2 kali	25 orang	25 %
3.	3 kali	27 orang	27 %
4.	> 3 kali	33 orang	33 %
Total		100 orang	100%

**Sumber: Data Primer diolah tahun 2018**

Berdasarkan data tabel 4.6 diatas menunjukkan bahwa sebagian besar pasien RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung menggunakan pelayanan kesehatan di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung lebih dari 3 kali berjumlah 33 orang atau sebesar 33 %, sedangkan pasien yang menggunakan pelayanan kesehatan sudah 3 kali berjumlah 27 orang atau sebesar 27 %, pasien yang menggunakan pelayanan kesehatan 2 kali berjumlah 25 orang atau sebesar 25 %. Dan responden yang baru menggunakan pelayanan kesehatan 1 kali berjumlah 15 orang atau sebesar 15 %.

**f) Lama Perawatan Pasien**

**Tabel 4.7**  
**Distribusi Jawaban Responden berdasarkan Lama Perawatan Pasien**

No.	Lama Perawatan Pasien	Jumlah	Presentase (%)
1.	1 hari	23 orang	23 %
2.	> 1 hari	34 orang	34 %
3.	> 1 minggu	28 orang	28 %
4.	< 1 bulan	15 orang	15 %
Total		100 orang	100 %

**Sumber: Data Primer diolah tahun 2018**



Berdasarkan data dari tabel 4.7 diatas menunjukkan bahwa responden yang lama menjalani perawatan di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung sebagian besar adalah lebih dari 1 hari dengan jumlah orang 34 orang atau sebesar 34 %, sedangkan responden yang dirawat lebih dari 1 minggu sebanyak 28 orang atau sebesar 28 %, responden yang dirawat kurang dari 1 bulan berjumlah 15 orang atau sebesar 15 %. Dan responden yang dirawat baru 1 hari berjumlah 23 orang atau sebesar 23 %.

## B. Analisis Data

### 1. Gambaran Distribusi Jawaban Responden

#### a) Variabel X (Kualitas Pelayanan)

##### 1) Variabel X<sub>1</sub> (*Tangible*/bukti fisik)

Distribusi jawaban responden berdasarkan variabel *tangible* dapat dilihat berdasarkan tabel berikut:

**Tabel 4.8**

**Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel *Tangible*/bukti fisik**

No	Pernyataan	SS		S		N		TS		STS		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	X <sub>1.1</sub>	26	26	70	70	1	1	3	3	0	0	100	100
2	X <sub>1.2</sub>	16	16	73	73	2	2	9	9	0	0	100	100
3	X <sub>1.3</sub>	17	17	78	78	2	2	3	3	0	0	100	100
4	X <sub>1.4</sub>	10	10	75	75	1	1	14	14	0	0	100	100

**Sumber: Data Primer diolah tahun 2018**

Berdasarkan data pada tabel diatas, sebagian besar responden memberikan jawaban setuju. Dimana hasil terbanyak setuju terdapat pada item 3 yaitu petugas RSUD Abdul Moeloek

berpenampilan rapi sebesar 78 % atau sebanyak 78 responden dan item 4 yaitu fasilitas fisik RSUD Abdul Moeloek sesuai dengan akreditasi (B) sebesar 75 % atau sebanyak 75 responden. Hasil terkecil atau netral terdapat pada item 1 yaitu peralatan yang digunakan di RSUD Abdul Moeloek canggih dan mutakhir (terbaru) sebesar 1 % atau 1 responden dan item 4 yaitu fasilitas fisik RSUD Abdul Moeloek sesuai dengan akreditasi (B) sebesar 1 % atau 1 responden. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa petugas RSUD Abdul Moeloek berpenampilan rapi dan fasilitas fisik RSUD Abdul Moeloek sesuai dengan akreditasi (B).

## 2) Variabel X<sub>2</sub> (*Reliability/kehandalan*)

**Tabel 4.9**  
**Berdasarkan Jawaban Responden Variabel *Reliability/kehandalan***

No	Pernyataan	SS		S		N		TS		STS		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	X <sub>2.1</sub>	27	27	72	72	1	1	0	0	0	0	100	100
2	X <sub>2.2</sub>	30	30	66	66	1	1	3	3	0	0	100	100
3	X <sub>2.3</sub>	27	27	70	70	0	0	3	3	0	0	100	100

**Sumber: Data Primer diolah tahun 2018**

Berdasarkan data pada tabel diatas, sebagian besar responden memberikan jawaban setuju. Dimana hasil terbanyak setuju terdapat pada item 1 yaitu RSUD Abdul Moeloek memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien sesuai yang dijanjikan sebesar 72 % atau sebanyak 72 responden dan item 3 yaitu diagnosis terbukti akurat sebanyak 70 % atau sebesar 70 responden. Hasil terkecil atau netral terdapat pada item 1 yaitu RSUD Abdul Moeloek memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien sesuai

yang dijanjikan sebanyak 1 % atau 1 responden. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa RSUD Abdul Moeloek memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien sesuai yang dijanjikan dan diagnosis terbukti akurat.

### 3) Variabel X<sub>3</sub> (*Responsiveness*/daya tanggap)

**Tabel 4.10**  
**Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel *Responsiveness*/daya tanggap**

No	Pernyataan	SS		S		N		TS		STS		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	X <sub>3.1</sub>	26	26	65	65	2	2	7	7	0	0	100	100
2	X <sub>3.2</sub>	29	29	69	69	0	0	2	2	0	0	100	100
3	X <sub>3.3</sub>	29	29	69	69	0	0	1	1	1	1	100	100
4	X <sub>3.4</sub>	26	26	73	73	0	0	1	1	0	0	100	100
5	X <sub>3.5</sub>	26	26	68	68	1	1	5	5	0	0	100	100

Sumber: Data Primer diolah tahun 2018

Berdasarkan data diatas, sebagian besar responden memberikan jawaban setuju. Dimana hasil terbanyak setuju terdapat pada item 4 yaitu petugas yang tidak terlampau sibuk sanggup menanggapi permintaan pasien dengan cepat sebesar 73 % atau sebanyak 73 responden. Hasil terkecil atau netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju terdapat pada item 3, 4 dan 5 yaitu layanan yang segera/cepat dari petugas RSUD Abdul Moeloek, petugas yang tidak terlampau sibuk sanggup menanggapi permintaan pasien dengan cepat dan petugas RSUD Abdul Moeloek selalu bersedia membantu pasien, masing-masing item menjawab sebesar 1 % atau 1 responden. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa

petugas yang tidak terlampau sibuk sanggup menanggapi permintaan pasien dengan cepat.

#### 4) Variable X<sub>4</sub> (*Assurance/jaminan*)

**Tabel 4.11**

**Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Assurance/ jaminan**

No	Pernyataan	SS		S		N		TS		STS		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	X <sub>4.1</sub>	37	37	56	56	1	1	5	5	1	1	100	100
2	X <sub>4.2</sub>	22	22	73	73	0	0	5	5	0	0	100	100
3	X <sub>4.3</sub>	23	23	73	73	0	0	4	4	0	0	100	100
4	X <sub>4.4</sub>	27	27	66	66	3	3	4	4	0	0	100	100

**Sumber: Data Primer diolah tahun 2018**

Berdasarkan data diatas, sebagian besar responden memberikan jawaban setuju. Dimana hasil terbanyak setuju terdapat pada item 3 yaitu petugas di RSUD Abdul Moeloek bersikap sopan pada pasien sebesar 73 % atau sebanyak 73 responden. Hasil terkecil netral dan sangat tidak setuju terdapat pada item 1 yaitu RSUD Abdul Moeloek didukung dengan tenaga medis yang handal sehingga menimbulkan kepercayaan pasien untuk sembuh sebesar 1 % atau 1 responden. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa petugas di RSUD Abdul Moeloek bersikap sopan pada pasien.

#### 5) Variabel X<sub>5</sub> (*Emphaty/empati*)

**Tabel 4.12**

**Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Emphaty/empati**

No	Pernyataan	SS		S		N		TS		STS		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	X <sub>5.1</sub>	31	31	67	67	0	0	2	2	0	0	100	100
2	X <sub>5.2</sub>	27	27	64	64	0	0	9	9	0	0	100	100
3	X <sub>5.3</sub>	26	26	69	69	1	1	4	4	0	0	100	100

**Sumber: Data Primer diolah tahun 2018**

Berdasarkan data diatas, sebagian besar responden memberikan jawaban setuju. Dimana hasil terbanyak setuju terdapat pada item 3 yaitu RSUD Abdul Moeloek yang sungguh-sungguh memperhatikan kebutuhan pasien sebesar 69 % atau sebanyak 69 responden dan item 1 yaitu perlakuan yang diberikan kepada pasien dilakukan untuk kesembuhan pasien sebesar 67 % atau sebanyak 67 responden. Hasil terkecil atau netral terdapat pada item 3 yaitu RSUD Abdul Moeloek yang sungguh-sungguh memperhatikan kebutuhan pasien sebesar 1 % atau 1 responden. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa perlakuan yang diberikan kepada pasien dilakukan untuk kesembuhan pasien dan RSUD Abdul Moeloek yang sungguh-sungguh memperhatikan kebutuhan pasien.

**b) Variabel I (Kepuasan Pasien)**

**Tabel 4.13**

**Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien**

No	Pernyataan	SS		S		N		TS		STS		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	$I_1$	27	27	65	65	2	2	6	6	0	0	100	100
2	$I_2$	23	23	73	73	1	1	2	2	1	1	100	100
3	$I_3$	27	27	67	67	2	2	4	4	0	0	100	100

**Sumber: Data Primer diolah tahun 2018**

Berdasarkan data diatas, sebagian besar responden memberikan jawaban setuju. Dimana hasil terbanyak setuju dan netral terdapat pada item 2 yaitu sarana dan prasarana di RSUD Abdul Moeloek sudah lengkap dan memadai sebesar 73 % atau sebanyak 73 responden. Hasil terkecil netral dan sangat tidak setuju terdapat pada item 2 yaitu sarana

dan prasarana di RSUD Abdul Moeloek sudah lengkap dan memadai sebesar 1 % atau 1 responden. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana di RSUD Abdul Moeloek sudah lengkap dan memadai.

**c) Variabel Y (Loyalitas Pasien)**

**Tabel 4.14**  
**Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Loyalitas Pasien**

No	Pernyataan	SS		S		N		TS		STS		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Y <sub>1</sub>	23	23	76	76	0	0	1	1	0	0	100	100
2	Y <sub>2</sub>	21	21	77	77	0	0	2	2	0	0	100	100
3	Y <sub>3</sub>	18	18	79	79	1	1	2	2	0	0	100	100
4	Y <sub>4</sub>	17	17	72	72	1	1	10	10	0	0	100	100

**Sumber: Data Primer diolah tahun 2018**

Berdasarkan data diatas, sebagian besar responden yang memberikan jawaban setuju. Dimana hasil terbanyak setuju terdapat pada item 3 yaitu saya merasa bangga menggunakan pelayanan kesehatan RSUD Abdul Moeloek daripada rumah sakit lain sebesar 79 % atau sebanyak 79 responden. Hasil terkecil netral dan tidak setuju terdapat pada item 1, 3 dan 4 yaitu saya akan menggunakan pelayanan kesehatan RSUD Abdul Moeloek secara rutin, saya merasa bangga menggunakan pelayanan kesehatan RSUD Abdul Moeloek daripada rumah sakit lain dan saya tidak akan terpengaruh oleh tawaran pelayanan kesehatan rumah sakit lain sebesar 1 % atau 1 responden. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa saya merasa bangga menggunakan pelayanan kesehatan RSUD Abdul Moeloek daripada rumah sakit lain.

## 2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

### a) Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur ketepatan item-item dalam suatu daftar pernyataan dalam mendefinisikan suatu variabel. Validitas item ditunjukkan dengan adanya dukungan terhadap skor total. Uji validitas sebaiknya dilakukan pada setiap butir pernyataan di uji validitasnya. Penentuan valid atau tidaknya item yang digunakan, maka kegiatan yang harus dilakukan adalah membandingkan  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$ , dimana taraf signifikansi yang digunakan adalah 0,05 atau 5 % dengan  $n = 100$  sehingga  $r_{tabel}$  dalam penelitian ini adalah:  $r(0,05; 100 - 2 = 98) = 0,196$ .

Untuk mengetahui tingkat validitas tersebut, maka akan dilakukan terlebih dahulu perhitungan statistik dengan menggunakan SPSS 21. Adapun hasil output perhitungan uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.15**  
**Uji Validitas Variabel  $X_1$**

Item Pertanyaan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Kesimpulan
Item 1	0,822	0,196	Valid
Item 2	0,807	0,196	Valid
Item 3	0,654	0,196	Valid
Item 4	0,761	0,196	Valid

**Sumber: Data Primer diolah tahun 2018**

Berdasarkan tabel diatas, secara keseluruhan item pernyataan pada variabel  $X_1$  dapat dinyatakan valid karena seluruh item pernyataan memiliki  $r_{hitung}$  yang lebih besar dari  $r_{tabel}$  yaitu 0,196.



**Tabel 4.16**  
**Uji Validitas Variabel X<sub>2</sub>**

<b>Item Pertanyaan</b>	<b>r<sub>hitung</sub></b>	<b>r<sub>tabel</sub></b>	<b>Kesimpulan</b>
Item 1	0,789	0,196	Valid
Item 2	0,918	0,196	Valid
Item 3	0,893	0,196	Valid

**Sumber: Data Primer diolah tahun 2018**

Berdasarkan tabel 4.16 diatas, secara keseluruhan item pernyataan pada variabel X<sub>2</sub> dapat dinyatakan valid, karena seluruh item pernyataan memiliki nilai r<sub>hitung</sub> yang lebih besar dari r<sub>tabel</sub> yaitu 0,196.

**Tabel 4.17**  
**Uji Validitas Variabel X<sub>3</sub>**

<b>Item Pertanyaan</b>	<b>r<sub>hitung</sub></b>	<b>r<sub>tabel</sub></b>	<b>Kesimpulan</b>
Item 1	0,786	0,196	Valid
Item 2	0,905	0,196	Valid
Item 3	0,892	0,196	Valid
Item 4	0,763	0,196	Valid
Item 5	0,813	0,196	Valid

**Sumber: Data Primer diolah tahun 2018**

Berdasarkan tabel 4.17 diatas, secara keseluruhan item pernyataan pada variabel X<sub>3</sub> dapat dinyatakan valid, karena seluruh item pernyataan memiliki nilai r<sub>hitung</sub> yang lebih besar dari r<sub>tabel</sub> yaitu 0,196.

**Tabel 4.18**  
**Uji Validitas Variabel X<sub>4</sub>**

<b>Item Pertanyaan</b>	<b>r<sub>hitung</sub></b>	<b>r<sub>tabel</sub></b>	<b>Kesimpulan</b>
Item 1	0,783	0,196	Valid
Item 2	0,776	0,196	Valid
Item 3	0,877	0,196	Valid
Item 4	0,738	0,196	Valid

**Sumber: Data Primer diolah tahun 2018**

Berdasarkan tabel 4.18 diatas, secara keseluruhan item pernyataan pada variabel  $X_4$  dapat dinyatakan valid, karena seluruh item pernyataan memiliki nilai  $r_{hitung}$  yang lebih besar dari  $r_{tabel}$  yaitu 0,196.

**Tabel 4.19**  
**Uji Validitas Variabel  $X_5$**

Item Pertanyaan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Kesimpulan
Item 1	0,686	0,196	Valid
Item 2	0,811	0,196	Valid
Item 3	0,779	0,196	Valid

**Sumber: Data Primer diolah tahun 2018**

Berdasarkan tabel 4.19 diatas, secara keseluruhan item pernyataan pada variabel  $X_5$  dapat dinyatakan valid, karena seluruh item pernyataan memiliki nilai  $r_{hitung}$  yang lebih besar dari  $r_{tabel}$  yaitu 0,196.

**Tabel 4.20**  
**Uji Validitas Variabel  $I$**

Item Pertanyaan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Kesimpulan
Item 1	0,859	0,196	Valid
Item 2	0,875	0,196	Valid
Item 3	0,822	0,196	Valid

**Sumber: Data Primer diolah tahun 2018**

Berdasarkan tabel 4.20 diatas, secara keseluruhan item pernyataan pada variabel  $I$  dapat dinyatakan valid, karena seluruh item pernyataan memiliki nilai  $r_{hitung}$  yang lebih besar dari  $r_{tabel}$  yaitu 0,196.

**Tabel 4.21**  
**Uji Validitas Variabel  $Y$**

Item Pertanyaan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Kesimpulan
Item 1	0,766	0,196	Valid
Item 2	0,734	0,196	Valid
Item 3	0,733	0,196	Valid
Item 4	0,785	0,196	Valid

**Sumber: Data Primer diolah tahun 2018**

Berdasarkan tabel 4.21 diatas, secara keseluruhan item pernyataan pada variabel Y dapat dinyatakan valid, karena seluruh item pernyataan memiliki nilai  $r_{hitung}$  yang lebih besar dari  $r_{tabel}$  yaitu 0,196.

#### b) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Untuk mengukur reliabilitas dengan menggunakan statistik *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memiliki *Cronbach Alpha* lebih dari 0,60 ( $> 0,60$ ).

Hasil pengujian reliabilitas instrumen menggunakan alat bantu statistik SPSS 21. Adapun hasil output dapat diketahui sebagaimana dalam tabel berikut.

**Tabel 4.22**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Reliability Coefficients	Cronbach Alpha	Keterangan
X <sub>1</sub>	4 item	0,751	Reliabel
X <sub>2</sub>	3 item	0,835	Reliabel
X <sub>3</sub>	5 item	0,880	Reliabel
X <sub>4</sub>	4 item	0,796	Reliabel
X <sub>5</sub>	3 item	0,629	Reliabel
I	3 item	0,809	Reliabel
Y	4 item	0,729	Reliabel

**Sumber: Data Primer diolah tahun 2018**

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki *Cronbach Alpha* lebih dari 0,60 ( $\alpha > 0,60$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, X<sub>3</sub>, X<sub>4</sub>, X<sub>5</sub>, I dan Y adalah reliabel.

### 3. Hasil Uji Asumsi Klasik

#### a) Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah data yang disajikan untuk di analisis lebih lanjut berdistribusi normal atau tidak. Untuk mengujinya dapat digunakan uji *Kolmogrov Smirnov* satu arah. Pengambilan kesimpulan untuk menentukan apakah data yang diuji berdistribusi normal atau tidak adalah dengan menentukan nilai signifikannya. Jika signifikan  $> 0,05$  maka berdistribusi normal dan sebaliknya jika signifikan  $< 0,05$  maka variabel tidak berdistribusi normal.

**Tabel 4.23**  
**Hasil Uji Kolmogrov Smirnov**

*One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.29058048
	Absolute	.106
Most Extreme Differences	Positive	.106
	Negative	-.046
Kolmogorov-Smirnov Z		1.056
Asymp. Sig. (2-tailed)		.215

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

**Sumber: Data Primer diolah tahun 2018**

Berdasarkan hasil diatas diketahui bahwa nilai signifikan sebesar  $0,215 > 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang diuji berdistribusi normal.

### b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen dalam satu model. Kemiripan antar variabel independen akan mengakibatkan korelasi yang sangat kuat. Selain itu untuk uji ini juga untuk menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan keputusan mengenai pengaruh pada uji parsial masing-masing independen terhadap variabel dependen. Jika VIF yang dihasilkan antara 1-10 maka tidak terjadi multikolinearitas.



**Tabel 4.24**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	6.918	1.726		4.009	.000		
1 Tangible	-.161	.068	-.193	-2.356	.021	.904	1.106
Reliability	.217	.124	.185	1.750	.083	.544	1.837
Responsiveness	-.077	.076	-.115	-1.018	.311	.476	2.099
Assurance	.028	.072	.035	.384	.702	.748	1.336
Emphaty	.378	.094	.337	4.004	.000	.862	1.159
Kepuasan_pasien	.466	.092	.463	5.081	.000	.735	1.360

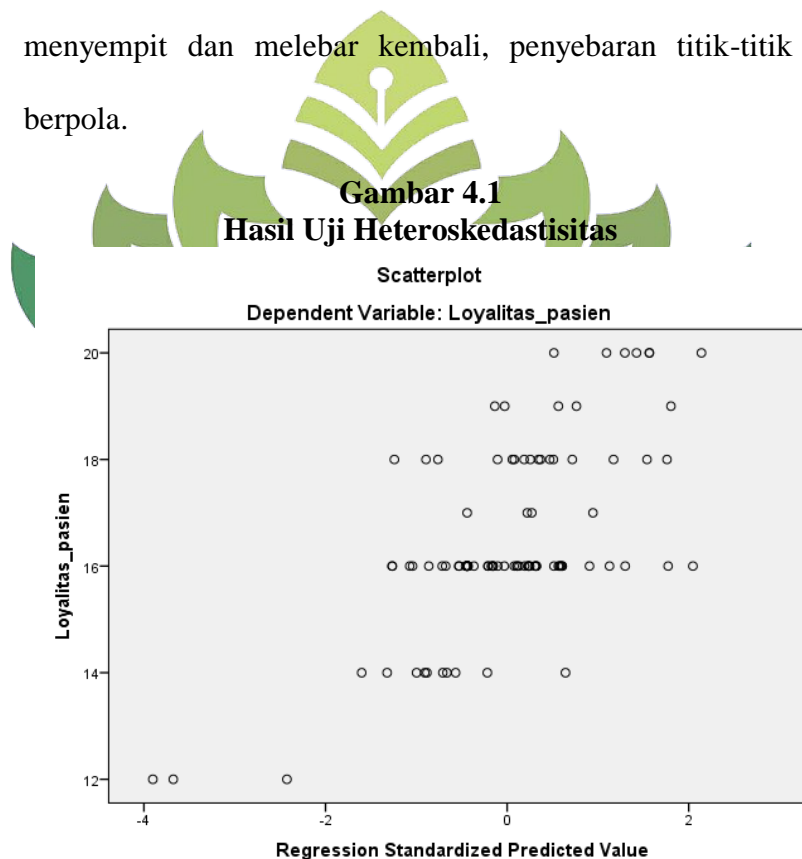
a. Dependent Variable: Loyalitas\_pasien

**Sumber: Data Primer diolah tahun 2018**

Berdasarkan data *output* diatas diketahui bahwa nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10, sementara nilai VIF lebih kecil dari 10,00 sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas.

### c. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas menguji terjadinya perbedaan *variance residual* suatu periode pengamatan yang lain. Cara memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dengan pola gambar *Scatterplot*, regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas jika titik-titik data menyebar diatas dan dibawah atau sekitar angka 0, titik-titik data tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah saja, penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali, penyebaran titik-titik data tidak berpola.



Sumber: Data Primer diolah tahun 2018

### d. Uji Autokolerasi

Menguji autokolerasi dalam suatu model bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya kolerasi antara variabel pengganggu pada

periode tertentu dengan variabel sebelumnya. Mendeteksi autokolerasi dengan menggunakan nilai *Durbin Watson* dibandingkan dengan tabel *Durbin Watson* ( $dl$  dan  $du$ ). Kriteria jika  $du < d \text{ hitung} < 4-du$  maka tidak terjadi autokolerasi.

**Tabel 4.25**  
**Hasil Uji Autokolerasi**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.525 <sup>a</sup>	.276	.237	1.497	1.793

a. Predictors: (Constant), Emphaty, Assurance, Tangible, Reliability, Responsiveness

b. Dependent Variable: Loyalitas\_pasien

**Sumber: Data Primer diolah tahun 2018**

Berdasarkan hasil diatas diketahui bahwa nilai *Durbin Watson* sebesar 1,793, sedangkan nilai *Durbin Watson* tabel ( $k, n$ ) (dimana  $k$  adalah jumlah variabel independen) jadi (5, 100) diperoleh nilai  $dl$  1,5710 dan  $du$  1,7804. Maka nilai autokolerasi diantara  $1,7804 < 1,793 < 2,2196$  jadi tidak terjadi autokolerasi.

#### 4. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

##### a) Analisis Jalur I

##### 1) Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pasien (I)

Tujuan penggunaan analisis jalur dalam penelitian ini membuktikan hipotesis mengenai pengaruh variabel independen (kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (kepuasan pasien). Perhitungan statistik dalam analisis jalur menggunakan analisis regresi yang digunakan sebagai alat dalam penelitian ini dan dibantu



dengan menggunakan alat statistic SPSS for Windows 21. Hasil pengelolaan data dengan SPSS adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.26**  
**Hasil Analisis Regresi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.288	1.911		1.720	.089
1 Tangible	.004	.077	.004	.047	.963
Reliability	.230	.138	.197	1.669	.099
Ressponsiveness	.178	.083	.266	2.129	.036
Assurance	.096	.081	.120	1.183	.240
Emphaty	.069	.106	.062	.654	.515

a. Dependent Variable: Kepuasan\_pasien

**Sumber: Data Primer diolah tahun 2018**

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui persamaan analisis jalur yang diperoleh variabel kepuasan pasien yaitu sebagai berikut:  $I$

$$= 3,288 + (0,004 X_1) + (0,197 X_2) + (0,266 X_3) + (0,120 X_4) + (0,062 X_5) + e$$

Dimana:

$I$  = Variabel Kepuasan Pasien

$X_1$  = Variabel *Tangible*

$X_2$  = Variabel *Reliability*

$X_3$  = Variabel *Responsiveness*

$X_4$  = Variabel *Assurance*

$X_5$  = Variabel *Emphaty*

Berdasarkan regresi diatas, dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta 3,288 menunjukan besarnya Kepuasan Pasien adalah 3,288 jika variabel *tangible* ( $X_1$ ), *reliability* ( $X_2$ ), *responsiveness* ( $X_3$ ), *assurance* ( $X_4$ ), *emphaty* ( $X_5$ ) adalah 0 (nol).
2. Berdasarkan persamaan regresi menunjukan bahwa variabel *tangible* ( $X_1$ ), mempunyai arah koefisien regresi positif dengan kepuasan pasien yaitu  $b = 0,004$  yang berarti bahwa apabila *tangible* mengalami peningkatan 1 % maka kepuasan pasien akan meningkat 0,4 % dengan asumsi variabel independen yang lain konstan.
3. Berdasarkan persamaan regresi menunjukan bahwa variabel *reliability* ( $X_2$ ), mempunyai arah koefisien regresi positif dengan kepuasan pasien yaitu  $b = 0,197$  yang berarti bahwa apabila *reliability* mengalami peningkatan 1 % maka kepuasan pasien akan meningkat 19,7 % dengan asumsi variabel independen yang lain konstan.
4. Berdasarkan persamaan regresi menunjukan bahwa variabel *responsiveness* ( $X_3$ ), mempunyai arah koefisien regresi positif dengan kepuasan pasien yaitu  $b = 0,266$  yang berarti bahwa apabila *responsiveness* mengalami peningkatan 1 % maka kepuasan pasien akan meningkat 26,6 % dengan asumsi variabel independen yang lain konstan.

5. Berdasarkan persamaan regresi menunjukkan bahwa variabel *assurance* ( $X_4$ ), mempunyai arah koefisien regresi positif dengan kepuasan pasien yaitu  $b = 0,120$  yang berarti bahwa apabila *assurance* mengalami peningkatan 1 % maka kepuasan pasien akan meningkat 12 % dengan asumsi variabel independen yang lain konstan.

6. Berdasarkan persamaan regresi menunjukkan bahwa variabel *emphaty* ( $X_5$ ), mempunyai arah koefisien regresi positif dengan kepuasan pasien yaitu  $b = 0,062$  yang berarti bahwa apabila *emphaty* mengalami peningkatan 1 % maka kepuasan pasien akan meningkat 6,2 % dengan asumsi variabel independen yang lain konstan.

## 2) Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen terhadap dependen. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam mendekati variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen.

**Tabel 4.27**  
**Hasil Uji Determinasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.515 <sup>a</sup>	.265	.226	1.498

a. Predictors: (Constant), Emphaty, Assurance, Tangible, Reliability, Responsiveness

**Sumber: Data Primer diolah tahun 2018**

Berdasarkan hasil uji determinasi yang tampak pada tabel diatas, besarnya koefisien determinasi atau *adjusted R<sup>2</sup>* adalah 0,226 hal tersebut berarti 22,6 % variabel kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Sedangkan sisanya (100 % - 22,6 %) adalah 77,4 % dijelaskan oleh variabel lain diluar persamaan tersebut diatas.

### 3) Uji F (Simultan)

Uji simultan digunakan untuk mengukur pengaruh variabel bebas secara bersama terhadap variabel terikat dengan menggunakan nilai probabilitas (*sig*). Kriteria pengujian simultan pada skripsi ini yaitu jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka tidak ada pengaruh secara simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen sedangkan jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka ada pengaruh secara simultan antara variabel independen dengan variabel dependen. Pengujian simultan ini menggunakan SPSS for Windows. Hasil uji F dapat dilihat pada output ANOVA berikut ini.

**Tabel 4.28**  
**Hasil Uji F Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien**

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	75.911	5	15.182	6.769	.000 <sup>b</sup>
	Residual	210.839	94	2.243		
	Total	286.750	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan\_pasien

b. Predictors: (Constant), Emphaty, Assurance, Tangible, Reliability, Recessponsiveness

**Sumber: Data Primer diolah tahun 2018**

Berdasarkan data pada kolom F diatas nilai  $F_{hitung}$  adalah 6,769 sedangkan pada  $F_{tabel}$  diperoleh nilai dari df 1 (jumlah variabel) atau  $6-1 = 5$  dan df 2 ( $n-k-1$ ) atau  $100-5-1 = 94$  dan menghasilkan nilai  $F_{tabel}$  sebesar 2,31 nilai tersebut menjelaskan bahwa nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  sehingga dapat disimpulkan bahwa *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* secara bersamaan memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien.

#### 4) Uji T (Parsial)

Uji statistik t digunakan untuk mengukur seberapa jauh pengaruh variabel independen atau bebas secara individual dalam mengukur dependen terkait. Jika nilai t hitung  $>$  dari t tabel maka dapat dinyatakan bahwa variabel independen secara individual berpengaruh positif terhadap variabel dependen. Jika nilai signifikansi t hitung lebih kecil dari 0,05 maka dapat dinyatakan bahwa variabel independen secara individu berpengaruh signifikansi terhadap variabel dependen. Pengambilan keputusan  $t_{hitung} = t_{tabel}$  atau  $- t_{hitung} = - t_{tabel}$  jadi  $H_0$  diterima  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $- t_{hitung} < t_{tabel}$  jadi

H<sub>0</sub> ditolak. Dalam penelitian ini menggunakan  $t_{\text{tabel}}$  yang diperoleh dari  $df = n-1$  ( $100-1 = 99$ ) dengan taraf signifikansi 0,05 diperoleh  $t_{\text{tabel}}$  sebesar 1,660 adapun hasil uji t adalah sebagai berikut.

**Tabel 4.29**  
**Hasil Uji T Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.288	1.911		1.720	.089
Tangible	.004	.077	.004	.047	.963
Reliability	.230	.138	.197	1.669	.099
Responsiveness	.178	.083	.266	2.129	.036
Assurance	.096	.081	.120	1.183	.240
Empathy	.069	.106	.062	.654	.515

a. Dependent Variable: Kepuasan\_pasien

Sumber: Data Primer diolah tahun 2018

1) H<sub>1</sub> = *Tangible* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil regresi terlihat bahwa variabel *tangible* memiliki nilai t hitung sebesar 0,047 dengan sig 0,963. Hal ini berarti bahwa  $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$  (1,660) maka variabel *tangible* secara statistik dengan  $\alpha = 5\%$  tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan dengan nilai (sig 0,963 > 0,05).

2) H<sub>2</sub> = *Reliability* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil regresi terlihat bahwa variabel *reliability* memiliki nilai t hitung sebesar 1,669 dengan sig 0,099. Hal ini berarti bahwa  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  (1,660) namun variabel *reliability*

secara statistik dengan  $\alpha = 5 \%$  tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan dengan nilai (sig 0,099 > 0,05).

3) H3 = *Responsiveness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan hasil regresi terlihat bahwa variabel *responsiveness* memiliki nilai t hitung sebesar 2,129 dengan sig 0,036. Hal ini berarti bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  (1,660) maka variabel *responsiveness* secara statistik dengan  $\alpha = 5 \%$  memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan dengan nilai (sig 0,036 > 0,05).

4) H4 = *Assurance* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan hasil regresi terlihat bahwa variabel *assurance* memiliki nilai t hitung sebesar 1,183 dengan sig 0,240. Hal ini berarti bahwa  $t_{hitung} < t_{tabel}$  (1,660) maka variabel *assurance* secara statistik dengan  $\alpha = 5 \%$  tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan dengan nilai (sig 0,240 > 0,05).

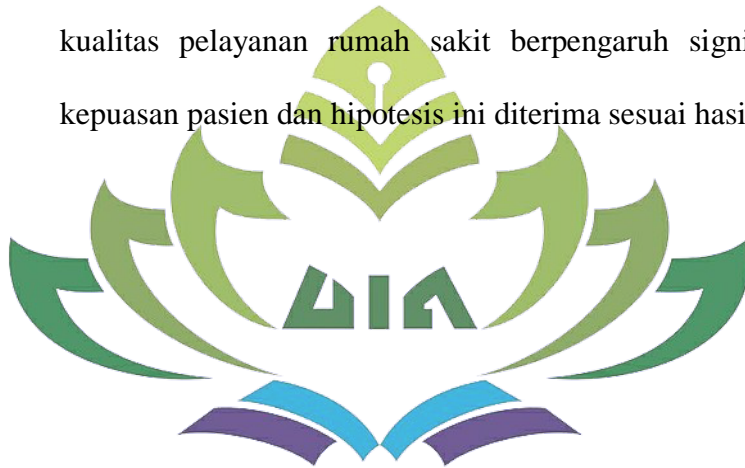
5) H5 = *Emphaty* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan hasil regresi terlihat bahwa variabel *emphaty* memiliki nilai t hitung sebesar 0,654 dengan sig 0,515. Hal ini berarti bahwa  $t_{hitung} < t_{tabel}$  (1,660) maka variabel *emphaty* secara statistik dengan  $\alpha = 5 \%$  tidak memiliki pengaruh signifikan



terhadap kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan dengan nilai ( $\text{sig}$   $0,515 > 0,05$ ).

Berdasarkan tabel 4.30 menunjukkan bahwa variabel *reliability* dan *responsiveness* memiliki beta yang paling tinggi yaitu sebesar 0,230 dan 0,178. Artinya variabel *I* (Kepuasan Pasien) lebih banyak dipengaruhi oleh variabel  $X_2$  (*reliability*) dan  $X_3$  (*responsiveness*) dengan variabel-variabel lainnya.

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel kualitas pelayanan rumah sakit berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dan hipotesis ini diterima sesuai hasil penelitian.



**b) Analisis Jalur II**

**1) Pengaruh Kualitas Pelayanan (X), Kepuasan Pasien (I) terhadap Loyalitas Pasien (Y)**

**Tabel 4.30**  
**Hasil Uji Regresi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	6.918	1.726		4.009	.000
1 Tangible	-.161	.068	-.193	-2.356	.021
Reliability	.217	.124	.185	1.750	.083
Ressponsiveness	-.077	.076	-.115	-1.018	.311
Assurance	.028	.072	.035	.384	.702
Emphaty	.378	.094	.337	4.004	.000
Kepuasan_pasien	.466	.092	.463	5.081	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas\_pasien

**Sumber: Data Primer diolah tahun 2018**

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui persamaan analisis jalur yang diperoleh variabel loyalitas pasien yaitu sebagai berikut:

$$Y = 6,918 + (-0,193 X_1) + (0,185 X_2) + (-0,115 X_3) + (0,035 X_4) + (0,337 X_5) + (0,463 I) + e$$

Berdasarkan regresi diatas, dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- 1) Nilai konstanta 6,918 menunjukan besarnya Loyalitas Pasien adalah 6,918 jika variabel *tangible* ( $X_1$ ), *reliability* ( $X_2$ ), *responsiveness* ( $X_3$ ), *assurance* ( $X_4$ ), *emphaty* ( $X_5$ ) adalah 0 (nol).

2) Berdasarkan persamaan regresi menunjukkan bahwa variabel *tangible* ( $X_1$ ), mempunyai arah koefisien regresi negatif dengan loyalitas pasien yaitu  $b = -0,193$  yang berarti bahwa apabila *tangible* mengalami peningkatan 1 % maka loyalitas pasien akan menurun 19,3 % dengan asumsi variabel independen yang lain konstan.

3) Berdasarkan persamaan regresi menunjukkan bahwa variabel *reliability* ( $X_2$ ), mempunyai arah koefisien regresi positif dengan loyalitas pasien yaitu  $b = 0,035$  yang berarti bahwa apabila *reliability* mengalami peningkatan 1 % maka loyalitas pasien akan meningkat 3,5 % dengan asumsi variabel independen yang lain konstan.

4) Berdasarkan persamaan regresi menunjukkan bahwa variabel *responsiveness* ( $X_3$ ), mempunyai arah koefisien regresi negatif dengan loyalitas pasien yaitu  $b = -0,115$  yang berarti bahwa apabila *responsiveness* mengalami peningkatan 1 % maka loyalitas pasien akan menurun 11,5 % dengan asumsi variabel independen yang lain konstan.

5) Berdasarkan persamaan regresi menunjukkan bahwa variabel *assurance* ( $X_4$ ), mempunyai arah koefisien regresi positif dengan loyalitas pasien yaitu  $b = 0,028$  yang berarti bahwa apabila *assurance* mengalami peningkatan 1 % maka loyalitas pasien

akan meningkat 2,8 % dengan asumsi variabel independen yang lain konstan.

6) Berdasarkan persamaan regresi menunjukkan bahwa variabel *emphaty* ( $X_5$ ), mempunyai arah koefisien regresi positif dengan loyalitas pasien yaitu  $b = 0,378$  yang berarti bahwa apabila *emphaty* mengalami peningkatan 1 % maka loyalitas pasien akan meningkat 37,8 % dengan asumsi variabel independen yang lain konstan.

7) Berdasarkan persamaan regresi menunjukkan bahwa variabel kepuasan pasien ( $I$ ), mempunyai arah koefisien regresi positif dengan loyalitas pasien yaitu  $b = 0,463$  yang berarti bahwa apabila kepuasan pasien mengalami peningkatan 1 % maka loyalitas pasien akan meningkat 46,3 % dengan asumsi variabel independen yang lain konstan.

## 2) Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Tabel 4.31**  
**Hasil Uji Determinasi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.658 <sup>a</sup>	.433	.397	1.332

a. Predictors: (Constant), Kepuasan\_pasien, Tangible, Emphaty, Assurance, Reliability, Responsiveness

**Sumber: Data Primer diolah tahun 2018**

Berdasarkan hasil uji determinasi yang tampak pada tabel diatas, besarnya koefisien determinasi atau *adjusted R<sup>2</sup>* adalah 0,397 hal

tersebut berarti 39,7 % variabel loyalitas pasien dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty*) dan kepuasan pasien. Sedangkan sisanya (100 % - 39,7 %) adalah 60,3 % dijelaskan oleh variabel lain diluar persamaan tersebut diatas.

### 3) Uji F (Simultan)

**Tabel 4.32**  
**Hasil Uji F Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien**

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	126.016	6	21.003	11.845	.000 <sup>b</sup>
	Residual	164.894	93	1.773		
	Total	290.910	99			

a. Dependent Variable: Loyalitas\_pasien

b. Predictors: (Constant), Kepuasan\_pasien, Tangible, Emphaty, Assurance, Reliability, Rresponsiveness

**Sumber: Data Primer diolah tahun 2018**

Berdasarkan data pada kolom F diatas nilai  $F_{hitung}$  adalah 11,845 sedangkan pada  $F_{tabel}$  diperoleh nilai dari df 1 (jumlah variabel) atau atau  $7-1 = 6$  dan df 2 ( $n-k-1$ ) atau  $100-6-1 = 93$  dan menghasilkan nilai  $F_{tabel}$  sebesar 2,20 nilai tersebut menjelaskan bahwa nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty*) dan kepuasan pasien secara bersamaan memiliki pengaruh secara simultan terhadap loyalitas pasien.

#### 4) Uji T (Parsial)

Dalam uji t jalur II menggunakan  $t_{\text{tabel}}$  yang diperoleh  $df = n - 1(100 - 1 = 99)$  dengan taraf signifikansi 0,05 diperoleh  $t_{\text{tabel}}$  sebesar 1,660 adapun hasil uji t adalah sebagai berikut.

**Tabel 4.33**  
**Hasil Uji T Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	6.918	1.726		4.009	.000
Tangible	-.161	.068	-.193	-2.356	.021
Reliability	.217	.124	.185	1.750	.083
1 Ressonpsiveness	-.077	.076	-.115	-1.018	.311
Assurance	.028	.072	.035	.384	.702
Emphaty	.378	.094	.337	4.004	.000
Kepuasan_pasien	.466	.092	.463	5.081	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas\_pasien

**Sumber: Data Primer tahun 2018**

1) H1 = *Tangible* berpengaruh negatif terhadap loyalitas pasien.

Berdasarkan hasil regresi terlihat bahwa variabel *tangible* memiliki nilai t hitung sebesar -2,356 dengan sig 0,021. Hal ini berarti bahwa  $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$  (1,660) maka variabel *tangible* secara statistik dengan  $\alpha = 5\%$  memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Hal ini dibuktikan dengan nilai (sig 0,021 < 0,05).

2) H2 = *Reliability* berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien.

Berdasarkan hasil regresi terlihat bahwa variabel *reliability*

memiliki nilai  $t$  hitung sebesar 1,750 dengan sig 0,083. Hal ini berarti bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  (1,660) namun variabel *reliability* secara statistik dengan  $\alpha = 5\%$  tidak signifikan terhadap loyalitas pasien. Hal ini dibuktikan dengan nilai (sig 0,083 > 0,05).

3) H3 = *Responsiveness* tidak berpengaruh terhadap loyalitas pasien.

Berdasarkan hasil regresi terlihat bahwa variabel *responsiveness* memiliki nilai  $t$  hitung sebesar -1,018 dengan sig 0,311. Hal ini berarti bahwa  $t_{hitung} < t_{tabel}$  (1,660) maka variabel *reliability* secara statistik dengan  $\alpha = 5\%$  tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan dengan nilai (sig 0,311 > 0,05).

4) H4 = *Assurance* tidak berpengaruh terhadap loyalitas pasien.

Berdasarkan hasil regresi terlihat bahwa variabel *assurance* memiliki nilai  $t$  hitung sebesar 0,384 dengan sig 0,702. Hal ini berarti bahwa  $t_{hitung} < t_{tabel}$  (1,660) maka variabel *tangible* secara statistik dengan  $\alpha = 5\%$  tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Hal ini dibuktikan dengan nilai (sig 0,702 > 0,05).

5) H5 = *Emphaty* berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien.

Berdasarkan hasil regresi terlihat bahwa variabel *emphaty* memiliki nilai  $t$  hitung sebesar 4,004 dengan sig 0,000. Hal ini berarti bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  (1,660) maka variabel *emphaty* secara statistik dengan  $\alpha = 5\%$  memiliki pengaruh dan signifikan



terhadap loyalitas pasien. Hal ini dibuktikan dengan nilai (sig  $0,000 < 0,05$ ).

- 6) H6 = Kepuasan Pasien berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien. Berdasarkan hasil regresi terlihat bahwa variabel kepuasan pasien memiliki nilai t hitung sebesar 5,081 dengan sig 0,000. Hal ini berarti bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  (1,660) maka variabel kepuasan pasien secara statistik dengan  $\alpha = 5\%$  memiliki pengaruh dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Hal ini dibuktikan dengan nilai (sig  $0,000 < 0,05$ ).

Berdasarkan tabel 4.34 menunjukkan bahwa variabel *reliability*, *emphaty* dan kepuasan pasien memiliki beta yang paling tinggi yaitu sebesar 0,217, 0,378 dan 0,466. Artinya variabel Y (loyalitas pasien) lebih banyak dipengaruhi oleh variabel  $X_2$  (*reliability*),  $X_5$  (*emphaty*) dan  $I$  (kepuasan pasien) dibandingkan dengan variabel-variabel lainnya.

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel kualitas pelayanan rumah sakit dan kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien dan hipotesis ini diterima sesuai hasil penelitian.

### c) Pengaruh Total

Pengaruh total adalah penjumlahan dari pengaruh langsung dan tidak langsung. Pengaruh langsung dan tidak langsung variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.34**  
**Hasil Uji T Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pasien**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.288	1.911		1.720	.089
Tangible	.004	.077	.004	.047	.963
Reliability	.230	.138	.197	1.669	.099
Ressponsiveness	.178	.083	.266	2.129	.036
Assurance	.096	.081	.120	1.183	.240
Emphaty	.069	.106	.062	.654	.515

a. Dependent Variable: Kepuasan\_pasien

**Tabel 4.35**  
**Hasil Uji T Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.918	1.726		4.009	.000
Tangible	-.161	.068	-.193	-2.356	.021
Reliability	.217	.124	.185	1.750	.083
Ressponsiveness	-.077	.076	-.115	-1.018	.311
Assurance	.028	.072	.035	.384	.702
Emphaty	.378	.094	.337	4.004	.000
Kepuasan_pasien	.466	.092	.463	5.081	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas\_pasien

a) Pengaruh Total dari  $X_1$  ke Y melalui Z:

Pengaruh langsung ( $X_1$  ke Y) = - 0,193

Pengaruh tidak langsung ( $X_1$  ke Y melalui Z)

$$0,004 \times 0,463 = 0,002$$

Pengaruh Total = - 0,191

Pengaruh bukti fisik secara langsung terhadap kepuasan pasien memperoleh nilai koefisien -0,193 diterima pada taraf signifikansi 5 % ( $p < 0,05$ ) artinya bukti fisik berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Sedangkan pengaruh bukti fisik secara tidak langsung terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien sebagai variabel *intervening* berpengaruh terhadap loyalitas pasien dengan nilai koefisien sebesar 0,02 diterima pada taraf signifikansi 5 % ( $p < 0,05$ ). Artinya bukti fisik berpengaruh langsung, positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien tanpa melalui kepuasan pasien sebagai variabel mediasi.

b) Pengaruh Total dari  $X_2$  ke Y melalui Z:

Pengaruh langsung ( $X_2$  ke Y) = 0,185

Pengaruh tidak langsung ( $X_2$  ke Y melalui Z)

$0,197 \times 0,463 = 0,091$

Pengaruh Total = 0,276

Pengaruh kehandalan secara langsung terhadap kepuasan pasien memperoleh nilai koefisien 0,185 tidak diterima pada taraf signifikansi 5 % ( $p > 0,05$ ) artinya kehandalan tidak berpengaruh langsung dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien. Sedangkan pengaruh kehandalan secara tidak langsung terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien sebagai variabel *intervening* tidak berpengaruh terhadap loyalitas pasien dengan nilai koefisien sebesar 0,091 tidak diterima pada taraf signifikansi 5 % ( $p > 0,05$ ). Artinya

kehandalan tidak berpengaruh langsung, positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien sebagai mediasi.

c) Pengaruh Total dari  $X_3$  ke Y melalui Z:

Pengaruh langsung ( $X_3$  ke Y)  $= -0,115$

Pengaruh tidak langsung ( $X_3$  ke Y melalui Z)

$$0,266 \times 0,463 = 0,123$$

Pengaruh Total  $= 0,008$

Pengaruh daya tanggap secara langsung terhadap kepuasan pasien memperoleh nilai koefisien  $-0,115$  tidak diterima pada taraf signifikansi 5 % ( $p < 0,05$ ) artinya daya tanggap berpengaruh langsung dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien. Sedangkan pengaruh daya tanggap secara tidak langsung terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien sebagai variabel *intervening* tidak berpengaruh terhadap loyalitas pasien dengan nilai koefisien sebesar  $0,123$  tidak diterima pada taraf signifikansi 5 % ( $p > 0,05$ ). Artinya daya tanggap tidak berpengaruh langsung, positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien sebagai mediasi.

d) Pengaruh Total dari  $X_4$  ke Y melalui Z:

Pengaruh langsung ( $X_4$  ke Y)  $= 0,035$

Pengaruh tidak langsung ( $X_4$  ke Y melalui Z)

$$0,120 \times 0,463 = 0,056$$

Pengaruh Total  $= 0,091$

Pengaruh jaminan secara langsung terhadap kepuasan pasien memperoleh nilai koefisien 0,035 diterima pada taraf signifikansi 5 % ( $p < 0,05$ ) artinya jaminan berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Sedangkan pengaruh jaminan secara tidak langsung terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien sebagai variabel *intervening* tidak berpengaruh terhadap loyalitas pasien dengan nilai koefisien sebesar 0,056 tidak diterima pada taraf signifikansi 5 % ( $p > 0,05$ ). Artinya jaminan tidak berpengaruh langsung, positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien sebagai variabel mediasi.

e) Pengaruh Total dari  $X_5$  ke Y melalui Z:

Pengaruh langsung ( $X_5$  ke Y) = 0,337

Pengaruh tidak langsung ( $X_5$  ke Y melalui Z)

$0,062 \times 0,463 = 0,029$

Pengaruh Total = 0,366

Pengaruh empati secara langsung terhadap kepuasan pasien memperoleh nilai koefisien 0,337 tidak diterima pada taraf signifikansi 5 % ( $p > 0,05$ ) artinya empati tidak berpengaruh langsung dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien. Sedangkan pengaruh empati secara tidak langsung terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien sebagai variabel *intervening* berpengaruh terhadap loyalitas pasien dengan nilai koefisien sebesar 0,029 diterima pada taraf signifikansi 5 % ( $p < 0,05$ ). Artinya jaminan

berpengaruh langsung, positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien tanpa melalui kepuasan pasien sebagai variabel mediasi.

## 5. Pembahasan

### a) Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pasien (Y).

#### 1) *Reliability* (bukti fisik) terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan dan hasil pengujian analisis jalur, menunjukkan bahwa variabel *reliability* (bukti fisik) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $0,047 < 1,660$ ) dengan sig ( $0,963 > 0,05$ ). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (*tangible*/bukti fisik) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dari hasil uji simultan terbukti bahwa  $f_{hitung} > f_{tabel}$  ( $6,769 > 2,31$ ). Hal ini berarti *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty* secara bersamaan memiliki pengaruh secara simultan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Rosiana Rizal, Muslim Suardi dan Yuliharsi (2017) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada dimensi daya tanggap, jaminan dan bukti langsung. Namun penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Appalayya Meesalaa, Justin Paul (2018) yang menyatakan bahwa keandalan dan responsif (tidak empati, berwujud, dan jaminan) berdampak pada kepuasan pasien.

## 2) *Reliability* (kehandalan) terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan dan hasil pengujian analisis jalur, menunjukkan bahwa variabel *reliability* (kehandalan) berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $1,669 > 1,660$ ) dengan sig ( $0,099 > 0,05$ ). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (*reliability*/kehandalan) berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pasien. Dari hasil uji simultan terbukti bahwa  $f_{hitung} > f_{tabel}$  ( $6,769 > 2,31$ ). Hal ini berarti *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty* secara bersamaan memiliki pengaruh secara simultan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Appalayya Meesalaa, Justin Paul (2018) yang menyatakan bahwa keandalan dan responsif (tidak empati, berwujud, dan jaminan) berdampak pada kepuasan pasien. Namun penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Rosiana Rizal, Muslim Suardi dan Yuliharsi (2017) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada dimensi daya tanggap, jaminan dan bukti langsung.

## 3) *Responsiveness* (daya tanggap) terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan dan hasil pengujian analisis jalur, menunjukkan bahwa variabel *responsiveness* (daya tanggap) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,129 > 1,660$ ) dengan sig ( $0,036 < 0,05$ ). Hal ini menunjukkan



bahwa kualitas pelayanan (*responsiveness*/daya tanggap) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dari hasil uji simultan terbukti bahwa  $f_{hitung} > f_{tabel}$  ( $6,769 > 2,31$ ). Hal ini berarti *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty* secara bersamaan memiliki pengaruh secara simultan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Appalayya Meesalaa, Justin Paul (2018) yang menyatakan bahwa keandalan dan responsif (tidak empati, berwujud, dan jaminan) berdampak pada kepuasan pasien. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Rosiana Rizal, Muslim Suardi dan Yulihastri (2017) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada dimensi daya tanggap, jaminan dan bukti langsung.

#### 4) *Assurance* (jaminan) terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan dan hasil pengujian analisis jalur, menunjukkan bahwa variabel *assurance* (asuransi) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $1,183 < 1,660$ ) dengan sig ( $0,240 > 0,05$ ). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (*assurance*/asuransi) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dari hasil uji simultan terbukti bahwa  $f_{hitung} > f_{tabel}$  ( $6,769 > 2,31$ ). Hal ini berarti *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty* secara bersamaan memiliki pengaruh secara simultan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Rosiana Rizal, Muslim Suardi dan Yuliharsi (2017) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada dimensi daya tanggap, jaminan dan bukti langsung. Namun, penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Appalayya Meesalaa, Justin Paul (2018) yang menyatakan bahwa keandalan dan responsif (tidak empati, berwujud, dan jaminan) berdampak pada kepuasan pasien.

##### 5) *Emphaty* (empati) terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan dan hasil pengujian analisis jalur, menunjukkan bahwa variabel *emphaty* (empati) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $0,654 < 1,660$ ) dengan sig ( $0,515 > 0,05$ ). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (*emphaty/empati*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dari hasil uji simultan terbukti bahwa  $f_{hitung} > f_{tabel}$  ( $6,769 > 2,31$ ). Hal ini berarti *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* secara bersamaan memiliki pengaruh secara simultan.

Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian Rosiana Rizal, Muslim Suardi dan Yuliharsi (2017) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada dimensi daya tanggap, jaminan dan bukti langsung. Penelitian ini juga tidak sejalan dengan penelitian Appalayya Meesalaa, Justin Paul (2018) yang menyatakan bahwa keandalan dan responsif

(tidak empati, berwujud, dan jaminan) berdampak pada kepuasan pasien.

**b) Kualitas Pelayanan (X) terhadap Loyalitas Pasien (Y) ditinjau dari Persepektif Ekonomi Islam.**

**1) *Tangible* (bukti fisik) terhadap Loyalitas Pasien**

*Tangibles* (berwujud), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan dan sarana komunikasi. Dengan demikian *tangibles* segala sesuatu sarana prasarana yang berwujud yang diberikan oleh pihak rumah sakit Abdul Moeloek untuk melayani pasien. Kualitas sebagaimana diinterpretasikan ISO 9000 merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan.

Menurut Thorik G. dan Utus H. (2006:77) pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas, disebabkan pelayanan (*service*) tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani. *Service* berarti mengerti, memahami, dan merasakan sehingga penyampaian pun akan mengenai *heart share* konsumen dan pada akhirnya memperkokoh posisi dalam *mind share* konsumen. Dengan adanya *heart share* dan *mind share* yang tertanam, loyalitas seorang konsumen pada produk atau usaha perusahaan tidak akan diragukan. Islam memandang dalam memberikan pelayanan (*service*) harus memperhatikan fasilitas fisik seperti gedung, ruang yang nyaman dan sarana prasarana lainnya.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan dan hasil pengujian analisis jalur, menunjukkan bahwa variabel *tangible* (bukti fisik) berpengaruh negatif signifikan terhadap loyalitas pasien  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $-3,356 < 1,660$ ) dengan sig ( $0,021 < 0,05$ ). Hal ini menunjukkan bahwa pasien mempertimbangkan fasilitas fisik yang diberikan RSUD Abdul Moeloek dan mendasari RSUD Abdul Moeloek melakukan perbaikan guna memberikan persepsi yang pada akhirnya berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Dari hasil uji simultan terbukti bahwa  $f_{hitung} > f_{tabel}$  ( $11,845 > 2,20$ ). Hal ini berarti *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty* secara bersamaan memiliki pengaruh secara simultan.

Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian Ritna Rahmawati Dewi (2016) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien.

Fasilitas fisik pada RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung sudah sesuai dengan pandangan Islam. Hal ini dapat dilihat dari jawaban responden tentang pernyataan petugas RSUD Abdul Moeloek berpenampilan rapi 78 %. Dalam hal ini berarti fasilitas pada RSUD Abdul Moeloek sudah memenuhi kebutuhan.

## 2) *Reliability* (kehandalan) terhadap Loyalitas Pasien

*Reliability* (kehandalan), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan

dan dapat diandalkan. Dengan demikian *reliability* merupakan suatu kemampuan rumah sakit Abdul Moeloek dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dan rumah sakit Abdul Moeloek memberikan jasanya secara tepat kepada pasien.

Menurut pandangan Islam menepati janji dan tidak curang itu suatu sikap pebisnis yang selalu menepati janji baik kepada para pembeli maupun diantara sesama pebisnis.

Dalam prinsip Islam, kebenaran, kebajikan dan kejujuran merupakan nilai yang dianjurkan dalam ajaran Islam. Dalam Al-Qur'an, kebenaran mengandung kebajikan dan kejujuran. Pada RSUD Abdul Moeloek Provinsi Lampung dapat ditegaskan atas keharusan memenuhi perjanjian dengan pasien dalam melaksanakan pelayanan kesehatan, prinsip kebenaran RSUD Abdul Moeloek Provinsi Lampung, seperti rumah sakit transparan dalam memberikan pelayanan dengan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan dan hasil pengujian analisis jalur, menunjukkan bahwa variabel *reliability* (kehandalan) berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $1,750 > 1,660$ ) dengan sig ( $0,083 > 0,05$ ). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (*reliability*/kehandalan) berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas pasien. Dari hasil uji simultan terbukti bahwa  $f_{hitung} > f_{tabel}$  ( $11,845 > 2,20$ ). Hal ini berarti *tangible*,

*reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* secara bersamaan memiliki pengaruh secara simultan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Ritna Rahmawati Dewi (2016) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Hal ini terbukti dari variabel kualitas pelayanan pada dimensi *reliability* berpengaruh namun tidak signifikan terhadap loyalitas pasien.

Kehandalan pada RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung sudah sesuai dengan pandangan Islam. Hal ini dapat dilihat dari jawaban responden tentang pernyataan RSUD Abdul Moeloek memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien sesuai yang dijanjikan 72 %. Dalam hal ini berarti kehandalan pada RSUD Abdul Moeloek sudah memenuhi kebutuhan.

### 3) *Responsiveness* (daya tanggap) terhadap Loyalitas Pasien

*Responsiveness* (daya tanggap) yakni kesediaan untuk membantu para pelanggan menyampaikan jasa secara tepat. Hal ini berkenaan dengan kesediaan atau kemauan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien secara profesionalitas.

Menurut S. Waqar Ahmed, dalam Islam sistem kesehatan tersusun dari tiga sistem. Pertama, peraturan baik berupa peraturan syari'ah Islam, kebijakan maupun peraturan teknis administratif.

Kedua, sarana dan peralatan fisik seperti rumah sakit, alat-alat medis dan sarana prasarana kesehatan lainnya. Ketiga, sumber daya manusia sebagai pelaksana sistem kesehatan yang meliputi dokter, perawat, dan tenaga medis lainnya. Pelayanan kesehatan berkualitas hanya bisa direalisasikan jika didukung dengan sarana dan prasarana kesehatan yang memadai serta sumber daya manusia yang profesional dan kompeten.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan dan hasil pengujian analisis jalur, menunjukkan bahwa variabel *responsiveness* (daya tanggap) tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas  $t_{hitung} < t_{tabel}$   $(-1,018 < 1,660)$  dengan sig  $(0,311 > 0,05)$ . Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (*responsiveness*/daya tanggap) tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Dari hasil uji simultan terbukti bahwa  $f_{hitung} > f_{tabel}$   $(11,845 > 2,20)$ . Hal ini berarti *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* secara bersamaan memiliki pengaruh secara simultan.

Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian Ritna Rahmawati Dewi (2016) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien.

Daya tanggap pada RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung sudah sesuai dengan pandangan Islam. Hal ini dapat



dilihat dari jawaban responden tentang pernyataan petugas yang tidak terlampau sibuk sanggup menanggapi permintaan pasien dengan cepat 73 %. Dalam hal ini berarti daya tanggap pada RSUD Abdul Moeloek sudah memenuhi kebutuhan.

#### 4) *Assurance* (asuransi) terhadap Loyalitas Pasien

*Assurance* (jaminan), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan bebas dari bahaya. Dengan demikian *assurance* merupakan pengetahuan dan perilaku karyawan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri pasien dalam menggunakan jasa yang ditawarkan.

Menurut Shiddiqi, asuransi merupakan suatu kebutuhan dasar bagi manusia karena kecelakaan dan konsekuensi finansialnya memerlukan santunan.<sup>1</sup> Asuransi disebut pula *takaful*, *ta'min* atau *tadhamun*, yaitu usaha saling melindungi dan saling tolong menolong di antara sejumlah orang melalui investasi dalam bentuk asset atau *tabaru* melalui akad sesuai dengan syariah.

Dengan adanya asuransi dapat memberikan rasa aman, bebas dari resiko atau bahaya sehingga pasien akan percaya dengan menggunakan layanan jasa yang diberikan oleh rumah sakit akhirnya meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien.

---

<sup>1</sup>Ismail Nawawi, *Fikih Muamalah Klasik dan Kontemporer*, (Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia, 2012), h. 305.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan dan hasil pengujian analisis jalur, menunjukkan bahwa variabel *assurance* (asuransi) tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $0,384 < 1,660$ ) dengan sig ( $0,702 > 0,05$ ). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (*assurance*/daya tanggap) tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Dari hasil uji simultan terbukti bahwa  $f_{hitung} > f_{tabel}$  ( $11,845 > 2,20$ ). Hal ini berarti *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* secara bersamaan memiliki pengaruh secara simultan.

Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian Ritna Rahmawati Dewi (2016) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien.

Jaminan pada RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung sudah sesuai dengan pandangan Islam. Hal ini dapat dilihat dari jawaban responden tentang pernyataan petugas di RSUD Abdul Moeloek bersikap sopan pada pasien 73 %. Dalam hal ini berarti jaminan pada RSUD Abdul Moeloek sudah memenuhi kebutuhan.

##### 5) *Emphaty* (empati) terhadap Loyalitas Pasien

*Emphaty* (empati), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pasien. Jadi komponen dari dimensi kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh rumah sakit,

menyampaikan informasi kepada pasien atau memperoleh masukan dari pasien dan pemahaman merupakan usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan pasien.

Pada zaman Khilafah, ketika Rasulullah SAW sebagai kepala Negara di Madinah diberikan seorang dokter hadiah. Ia ditugaskan dokter tersebut ke umat Islam. Kenyataan bahwa Rasulullah SAW menerima hadiah dan tidak menggunakannya, bahkan dia menugaskan dokter itu untuk segera memberikan pengobatan kepada seluruh warga Madinah secara gratis.

Hal ini adalah bukti bahwa kesehatan adalah salah satu kepentingan umat Islam. Islam mengajarkan kepada umat manusia dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan prinsip-prinsip ekonomi Islam, yakni bersifat professional, amanah, memelihara etos kerja.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan dan hasil pengujian analisis jalur, menunjukkan bahwa variabel *emphaty* (empati) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,004 > 1,660$ ) dengan sig ( $0,000 < 0,05$ ). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (*emphaty*/empati) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Dari hasil uji simultan terbukti bahwa  $f_{hitung} > f_{tabel}$  ( $11,845 > 2,20$ ). Hal ini berarti *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* secara bersamaan memiliki pengaruh secara simultan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Ritna Rahmawati Dewi (2016) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien.

Empati pada RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung sudah sesuai dengan pandangan Islam. Hal ini dapat dilihat dari jawaban responden tentang pernyataan RSUD Abdul Moeloek yang sungguh-sungguh memperhatikan kebutuhan pasien 69 %. Dalam hal ini berarti empati pada RSUD Abdul Moeloek sudah memenuhi kebutuhan.

**c) Kepuasan Pasien (*I*) terhadap Loyalitas Pasien (*Y*) ditinjau dari Persepektif Ekonomi Islam**

Menurut Qardhawi sebagai pedoman Islam untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien, maka sebuah rumah sakit harus melihat kinerja perusahaannya yang berkaitan dengan sifat jujur, sifat amanah, dan kebenaran. Dalam berdagang dikenal dengan istilah “menjual dengan amanah” artinya penjual menjelaskan ciri-ciri, kualitas dan harga barang dagangan kepada pembeli tanpa melebih-lebihkannya. Dari penjelasan tersebut maka rumah sakit memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pasien, dengan menjelaskan apa saja yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang ditawarkan pada pasien.

Ketika kepuasan sudah terbentuk maka akan timbul perilaku pasien untuk menggunakan pelayanan kesehatan yang diperoleh dengan menggunakan pelayanan jasa kesehatan secara berulang-ulang. Pasien akan loyal jika pasien tersebut mendapatkan pelayanan kesehatan sesuai dengan yang diharapkan atau melebihi harapannya.

Pencapaian kualitas layanan yang terbaik pada organisasi atau perusahaan dasar bangunan manajemen Islam yang kokoh atau disebut juga "*Total Islam Quality*" (TIQ), dimana dasar bangunan tersebut bersumber dari Al-qur'an dan Hadist, dan dapat terbentuk jika instrument-instrumen berikut diterapkan, yaitu<sup>2</sup> harus didasari oleh kesabaran yang kuat, komitmen jangka panjang, perbaikan kualitas layanan terus-menerus, kerjasama dan hormat/respek terhadap setiap orang, pendidikan dan latihan, loyalitas pelanggan perspektif Islam.

Loyalitas pelanggan dalam Islam terjadi apabila aktivitas muamalah itu dapat memberi manfaat yang saling menguntungkan kedua belah pihak, karena terpenuhinya kewajiban serta hak masing-masing melalui penerapan nilai-nilai Islam.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan dan hasil pengujian analisis jalur, menunjukkan bahwa variabel kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $5,081 > 1,660$ ) dengan sig ( $0,000 < 0,05$ ). Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Dari

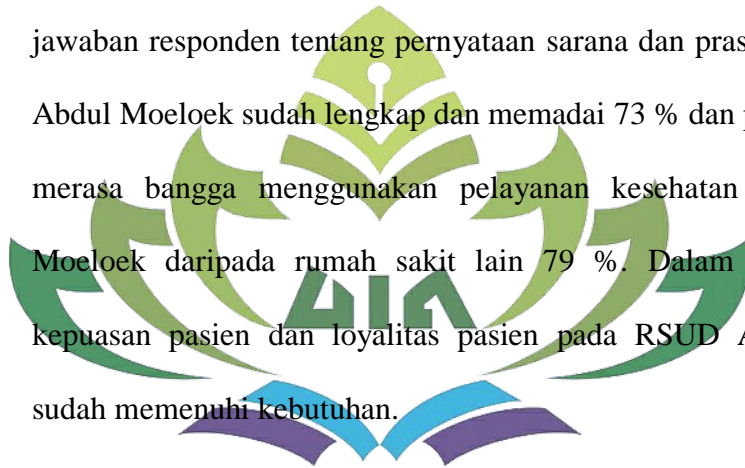
---

<sup>2</sup>"Kepuasan Pelanggan Perspektif Islam", (Online), tersedia di: <http://dakwatuna.com/2007/hukum-islam> (9 Desember 2018).

hasil uji simultan terbukti bahwa  $f_{hitung} > f_{tabel}$  ( $11,845 > 2,20$ ). Hal ini berarti kepuasan pasien secara bersamaan memiliki pengaruh secara simultan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Muhammad Ibnu Fajar dan Rahman Hasibuan (2016) yang menyatakan bahwa pengaruh yang positif dan signifikan antara kepuasan terhadap loyalitas pasien.

Sifat amanah dan loyalitas pasien sudah dirasakan oleh RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung. Hal ini dapat dilihat dari jawaban responden tentang pernyataan sarana dan prasarana di RSUD Abdul Moeloek sudah lengkap dan memadai 73 % dan pernyataan saya merasa bangga menggunakan pelayanan kesehatan RSUD Abdul Moeloek daripada rumah sakit lain 79 %. Dalam hal ini berarti kepuasan pasien dan loyalitas pasien pada RSUD Abdul Moeloek sudah memenuhi kebutuhan.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Dari hasil pengolahan dan analisis data dalam penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien ditinjau dari Persepektif Ekonomi Islam pada RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung” dapat disimpulkan bahwa:

1. Hasil penelitian jalur I diketahui bahwa dari variabel kualitas pelayanan yaitu kehandalan dan daya tanggap saja yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.
2. Hasil penelitian uji jalur II menunjukkan bahwa dari variabel kualitas pelayanan yaitu kehandalan dan empati saja yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Berdasarkan perspektif ekonomi Islam, loyalitas pasien di RSUD Abdul Moeloek Provinsi Lampung terjadi apabila aktivitas muamalah itu dapat memberi manfaat yang saling menguntungkan kedua belah pihak, karena terpenuhinya kewajiban serta hak masing-masing melalui penerapan nilai-nilai Islam. Hal tersebut sudah dilakukan cukup baik oleh kedua belah pihak, baik pasien maupun pihak RSUD Abdul Moeloek provinsi Lampung.
3. Hasil penelitian uji jalur II menunjukkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. RSUD Abdul Moeloek menerapkan kualitas pelayanan sudah sesuai dengan pandangan Islam yang lebih adil dan menentramkan, pelayanan yang cepat dan aspek



kedekatan emosional dengan pasien, aspek kedekatan emosional inilah yang terpenting bagi RSUD untuk meningkatkan loyalitas pasiennya. RSUD Abdul Moeloek memberikan pelayanan yang baik dengan pasiennya dan tidak merugikan pasien khususnya dalam segi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

## **B. Saran**

1. Bagi RSUD Abdul Moeloek untuk meningkatkan bukti fisik, jaminan dan empati terhadap kepuasan pasien serta bukti fisik, daya tanggap dan jaminan terhadap loyalitas pasien, karena beberapa variabel tersebut tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Karena bagaimana pun juga rumah sakit hal yang paling berkaitan dengan kualitas pelayanan, sehingga ukuran keberhasilan rumah sakit salah satunya melalui pasien, kepuasan dan loyalitas pasien terhadap pelayanan dan manfaat yang mereka terima dari pihak rumah sakit.
2. Bagi Pemerintah untuk menambah fasilitas seperti, menambah ruang perawatan, dan ketersediaan bank darah. Karena saat peneliti melakukan penelitian, masih ada beberapa pasien dirawat di lorong ruangan dan tidak mendapatkan fasilitas ruang perawatan seperti pasien yang lain.
3. Sebagai upaya pengembangan kajian tentang kualitas pelayanan di instansi pelayanan kesehatan rumah sakit, diharapkan penelitian selanjutnya dapat diteliti dengan menggunakan penelitian yang lebih komprehensif.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta, 2013.

Hasan, Ali. *Marketing dan Kasus-kasus Pilihan*. Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service, 2013.

Hasan, Iqbal. *Pokok-Pokok Materi Metodologi dan Aplikasinya*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2012.

Kadir. *Statistika Terapan Konsep, Contoh dan Analisis Data dengan Program SPSS/Lisrell dalam Penelitian*. Jakarta: Rajawali Pers, 2015.

Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Edisi Keempat. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2012.

Kotler, Philip & Gary Armstrong. *Principle Of Marketing*. 15<sup>th</sup> edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall, 2014.

Kotler, Philip & Gary Armstrong. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 12, Jilid 1. Terjemahan Bob Sabran. Jakarta: Erlangga, 2012.

Kotler, Philip & Kevin L. Keller. *Marketing Management*. Edisi ke 15. Penerbit Pearson: Education Limited, 2016.

Kotler, Philip & Kevin L. Keller. *Marketing Management*. Pearson: Global Edition, 2012. Dikutip oleh Muhammad Adam, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Alfabeta: Bandung, 2015.

Mamang Sangadji, Etta dan Sopiah. *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2013.

Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis, Bab 1, Pasal 1 ayat (5).

Modul Ekonometrika. *Analisis dan Pengolahan Data Dengan SPSS dan EVIEWS*. Lampung: UIN Raden Intan Lampung, 2016.

Nawawi, Ismail. *Fikih Muamalah Klasik dan Kontemporer*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia, 2012.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/MENKES/PER/III/2010.

Rivai, Veithzal. *Islamic Marketing Membangun dan Mengembangkan Bisnis dengan Praktik Marketing Rasulullah SAW*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2012.

Siregar, Syofian. *Statistik Deskriptif untuk Penelitian*. Jakarta: Rajawali Pers, 2012.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2015.

Sujarweni, V. Wiratna. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015.

Sujarweni, V. Wiratna. *SPSS untuk Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Baru Press, 2015.

Sumar'in. *Ekonomi Islam Sebuah Pendekatan Ekonomi Mikro Perspektif Islam*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.

Sunyoto, Danang. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: PT. Buku Seru, 2012.

Suyanto, M. *Muhammad Business Strategy and Ethics*. Yogyakarta: Andi, 2008.

Tim Penerbitan LPQ. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Bogor: Lembaga Percetakan Al-Qur'an Kemenag RI, 2013.

Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset, 2015.

Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa: Prinsip Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset, 2014.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. *Pemasaran Strategik*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi, 2012.

Yunus, M. *Pengaruh Pelayanan Islami Karyawan terhadap Minat Nasabah Menabung dengan Akad Syari'ah di BMT Mitra Muamalat Kudus*. Jakarta: Raja Grafindo Husada, 2012.

## Jurnal

Fitriani, Sri dan Rina Trisnawati. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pasien pengguna BPJS di Rawat Inap RSUD Dr. Moewardi. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*. Vol. 17 No.1, Juni 2015.

Ibnu Fajar, Muhammad dan Rahman Hasibuan. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap di Rumah Sakit Embung Fatimah Batam. *Jurnal Ekonomi*. Vol.3 No.2, 2016.

Meesalaa, Appalayya and Justin Paul, "Service Quality, Consumer Satisfaction and Loyalty in Hospital: Thinking for the Future", *Journal of Retailing and Consumer Service*, Vol 40, 2018.

Rahmawati Dewi, Ritna. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien Pengguna BPJS dengan Kepuasan Pasien sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*. Vol. 18 No. 2, Desember 2016.

Rosiana Rial, Muslim Suardi dan Yuliharsi. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan sebagai Mediasi terhadap Loyalitas Pasien. *Jurnal Sains Farmasi dan Klinis*. Vol. 3 No. 2, Mei 2017.

Sumardi. Peran Manajemen Syariah terhadap Peningkatan Kepuasan Pelanggan pada Rumah Sakit Islam di Kota Surakarta. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*. Vol. 03 No. 02, 2017.

Tri Ratnasari, Ririn. Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas di Surabaya. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*. Vol.2 No.4, April 2015.

Wu, Chao-Chan. The Impact of Hospital Brand Image on Service Quality, Patient Satisfaction and Loyalty. *African Journal of Business Management*. Vol. 5 No. 12, Juni 2011.

#### **Panduan Penulisan**

Tim Penyusun. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Mahasiswa*. Lampung: IAIN Raden Intan Lampung, 2016.

#### **Sumber dan Website**

Badri. “Pernyataan Sikap SPRI : Mengecam RSUD Abdul Moeloek Lampung Atas Pelayanan Buruk & Tidak Manusiawi Terhadap Warga Miskin”. (On-line), tersedia di: <http://suarapelopor.com/pernyataan-sikap-spri-mengecam-rsud-abdul-moeloek-lampung-atas-pelayanan-buruk-tidak-manusiawi-terhadap-warga-miskin/> (20 Februari 2018).

“Daftar Rumah Sakit di Bandar Lampung Beserta Alamat dan Nomor Telepon”. (On-line), tersedia di: <http://www.jelajahlampung.com/2016/04/daftar-rumah-sakit-di-bandar-lampung.html?m=1> (20 Februari 2018).

Kamus Besar Bahasa Indonesia. “Kualitas”. (On-line), tersedia di:  
*<http://kbbi.web.id/kualitas>* (15 Mei 2018).

Kamus Besar Bahasa Indonesia. “Tinjau”. (On-line), tersedia di:  
*<https://kbbi.web.id/tinjau>* (18 Februari 2018).

“Kepuasan Pelanggan dalam Perspektif Islam”. (On-line), tersedia di:  
*<http://tipsserbaserbi.blogspot.co.id/2015/03/kepuasan-pelanggan-dalam-perspektif.html>* (15 Mei 2018).

“Kepuasan Pelanggan Perspektif Islam”. (Online), tersedia di:  
*<http://dakwatuna.com/2007/hukum-islam>* (9 Desember 2018).

Nugroho, Wahyu. “Loyalitas Konsumen”. (On-line), tersedia di:  
*<http://wnugros.blogspot.com/2005/11/loyalitas-konsumen.html>*. (1 Juli 2018).

“Persepektif”. (On-line), tersedia di: *<https://id.m.wikipedia.org/wiki/Perspektif>*  
(15 Februari 2018).

Retno Uswah, Ni'mah. “Standar ISO Seri 9000. (online), tersedia di:  
*<https://frsakhwatc.blogspot.com>* (5 Desember 2018).

Ruang Rekam Medik RSUD Dr H Abdul Moeloek Provinsi Lampung, Kegiatan Rawat Inap, Pelayanan Desember, 2017.

Saputra, Irwan dan Nasrulaman. “Menyoal Pelayanan Kesehatan Islami”. (On-line), tersedia di: *<http://aceh.tribunnews.com/2017/05/05/menyoal-pelayanan-kesehatan-islami>* (2 Mei 2018).



Subbag Penyusunan Program dan Laporan RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung (2017).

Tafsir Quraish Shihab. (online), tersedia di: <https://tafsirq.com> (5 Desember 2018).

Yasland, Mursalin. “Pelayanan RSUD Abdul Moeloek Buruk”. (On-line), tersedia di: <http://www.republika.co.id/berita/nasional/daerah/13/03/22/mk1fdi-pelayanan-rsud-abdul-moeloek-buruk> (20 Februari 2018).





**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

*Alamat : Jl. Letkol. H. Endero Suratmin, Sukarampe, Bandar Lampung (0721) 703260*

**KARTU KONSULTASI SKRIPSI**

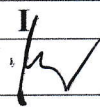
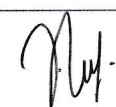




**Nama** : Alfi Nuan Sari







**NPM** : 1451010147

**Pembimbing I** : Evi Ekawati, S.E., M.Si.

**Pembimbing II** : Nur Wahyu Ningsih, S.E., M.S.Ak.Akt.

**Judul Skripsi** : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien ditinjau dari Persepektif Ekonomi Islam pada RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung

No	Tanggal	Masalah yang Dikonsultasikan	Paraf Pembimbing	
			I	II
1.	26 Maret 2018	Seminar Proposal		
2.	5 April 2018	Bimbingan Proposal Pembimbing II		
3.	10 April 2018	ACC Proposal Pembimbing II		
4.	10 April 2018	ACC Proposal Pembimbing I		
5.	26 April 2018	Bimbingan Bab I,II III Pembimbing II		
6.	15 Mei 2018	ACC Bab I,II,III Pembimbing II		

7.	29 Juni 2018	Bimbingan Bab I,II,III Pembimbing I		
8.	3 Juli 2018	Bimbingan Bab I,II,III Pembimbing I		
9.	1 Agustus 2018	Bimbingan Bab IV dan V Pembimbing II		
10.	9 Agustus 2018	ACC Bab IV dan V Pembimbing II		
11.	15 Agustus 2018	Bimbingan Bab IV-V Pembimbing I		
12.	23 Agustus 2018	ACC untuk Munaqasah Pembimbing I		

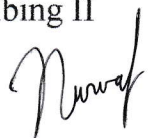
Bandar Lampung, Agustus 2018

Pembimbing I



**Evi Ekawati, S.E., M.Si.**  
**NIP. 19760202 200912 2 001**

Pembimbing II



**Nur Wahyu Ningsih, S.E., M.S.Ak.Akt.**

## KUESIONER PENELITIAN

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN DITINJAU DARI PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM PADA RSUD Dr. H. ABDUL MOELOEK PROVINSI LAMPUNG**

---

Assalamualaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan kegiatan penyusunan skripsi, Saya melakukan penelitian yang berjudul :

**“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien ditinjau dari Perspektif Ekonomi Islam pada RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung”**

Berdasarkan hal tersebut, maka Saya mohon Anda dapat meluangkan waktu untuk mengisi daftar kuesioner yang terlampir. Informasi yang Anda berikan akan sangat membantu dalam penelitian ini. Oleh karena itu, besar harapan Saya bahwa Anda dapat memberikan informasi yang sebenarnya.

Atas kerjasama dan waktu Anda untuk mengisi kuesioner ini, Saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya

Alfi Nuan Sari

UIN Raden Intan Lampung

## I. Karakteristik Responden

Petunjuk Pengisian :

Berilah jawaban dari beberapa pertanyaan pengantar berikut dengan memberikan tanda SILANG (X) di salah satu jawaban yang sesuai.

1. Jenis Kelamin :
  - a. Laki-laki
  - b. Perempuan
2. Usia :
  - a. Kurang dari 20 tahun
  - b. 20-30 tahun
  - c. 31-40 tahun
  - d. Lebih dari 41 tahun
3. Pekerjaan :
  - a. PNS
  - b. Wiraswasta
  - c. Mahasiswa/pelajar
  - d. Lain-lain ..... (mohon di isi)
4. Penghasilan perbulan :
  - a. Kurang dari Rp. 500.000
  - b. Rp. 500.000 – Rp. 1.000.000
  - c. Rp. 1.000.000 – Rp. 2.000.000
  - d. Lebih dari Rp. 2.000.000
5. Sudah berapakah kali menggunakan pelayanan kesehatan di RSUD Abdul Moeloek?
  - a. 1 kali
  - b. 2 kali
  - c. 3 kali
  - d. Lain-lain ..... (mohon di isi)
6. Sudah berapa hari dirawat di RSUD Abdul Moeloek?
  - a. 1 hari
  - b. Lebih dari 1 hari
  - c. Lebih dari 1 minggu
  - d. Lain-lain ..... (mohon di isi)

## II. Preferensi Anda tentang Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Pasien

Kuesioner penelitian ini merujuk pada penelitian Ritna Rahmawati Dewi.<sup>1</sup>

### Petunjuk Pengisian:

Berikan jawaban yang sesuai dengan pernyataan berikut dengan cara memberikan tanda CEKLIS ( ✓ ) pada kolom yang tersedia.

Keterangan pilihan jawaban yang disediakan adalah sebagai berikut:

Sangat Setuju	SS
Setuju	S
Netral	N
Tidak Setuju	TS
Sangat Tidak Setuju	STS

### A. Kualitas Pelayanan (X)

<i>Tangible</i> (bukti fisik)						
No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Peralatan yang digunakan di RSUD Abdul Moeloek canggih dan mutakhir (terbaru)					
2.	Ruang rawat inap di RSUD Abdul Moeloek terlihat rapi, bersih, dan nyaman					
3.	Petugas RSUD Abdul Moeloek berpenampilan rapi					
4.	Fasilitas fisik RSUD Abdul Moeloek sesuai dengan akreditasi (B)					

---

<sup>1</sup>Ritna Rahmawati Dewi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien Pengguna BPJS dengan Kepuasan Pasien sebagai Variabel Intervening". *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, Vol. 18 No. 2 (Desember 2016).

<b>Reliability (kehandalan)</b>						
No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	RSUD Abdul Moeloek memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien sesuai yang dijanjikan					
2.	Pelayanan di RSUD Abdul Moeloek tepat waktu					
3.	Diagnosis terbukti akurat					

<b>Responsiveness (daya tanggap)</b>						
No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Petugas menjawab keluhan pasien					
2.	Kepastian waktu penyampaian pelayanan diinformasikan dengan jelas kepada pasien/keluarga pasien					
3.	Layanan yang segera/cepat dari petugas RSUD Abdul Moeloek					
4.	Petugas yang tidak terlampaui sibuk sanggup menanggapi permintaan pasien dengan cepat					
5.	Petugas RSUD Abdul Moeloek selalu bersedia membantu pasien					

<b>Assurance (jaminan)</b>						
No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	RSUD Abdul Moeloek didukung dengan tenaga medis yang handal sehingga menimbulkan kepercayaan pasien untuk sembuh					
2.	Pasien merasa aman untuk berobat di RSUD Abdul Moeloek					



3.	Petugas di RSUD Abdul Moeloek bersikap sopan pada pasien					
4.	Petugas berpengetahuan luas sehingga dapat menjawab pertanyaan pasien					

<b>Emphaty (empati)</b>						
No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Perlakuan yang diberikan kepada pasien dilakukan untuk kesembuhan pasien					
2.	Petugas meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien					
3.	RSUD Abdul Moeloek yang sungguh-sungguh memperhatikan kebutuhan pasien					

#### B. Kepuasan Pasien (T)

<b>Kepuasan Pasien</b>						
No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Petugas RSUD Abdul Moeloek selalu memberikan pelayanan dengan baik sesuai harapan					
2.	Sarana dan Prasarana di RSUD Abdul Moeloek sudah lengkap dan memadai					
3.	Pembayaran tarif pengobatan di RSUD Abdul Moloek sesuai dengan kemampuan pasien					

### C. Loyalitas Pasien (Y)

Loyalitas Pasien						
No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Saya akan menggunakan pelayanan kesehatan RSUD Abdul Moeloek secara rutin					
2.	Saya akan memberitahu teman-teman saya tentang keunggulan RSUD Abdul Moeloek					
3.	Saya merasa bangga menggunakan pelayanan kesehatan RSUD Abdul Moeloek daripada rumah sakit lain					
4.	Saya tidak akan terpengaruh oleh tawaran pelayanan kesehatan rumah sakit lain					



**Lampiran 3**  
**Data Responden RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung**

No	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Penghasilan/Bulan	Penggunaan Pelayanan	Lama Perawatan
1	laki-laki	< 20 tahun	mahasiswa	< 500.000	1 kali	1 hari
2	perempuan	< 20 tahun	pelajar	< 500.000	< 3 kali	> 1 minggu
3	laki-laki	20-30 tahun	wiraswasta	1-2 juta	3 kali	> 1 hari
4	laki-laki	31-40 tahun	petani	500.000-1 juta	1 kali	1 hari
5	laki-laki	> 41 tahun	buruh	> 2 juta	< 3 kali	> 1 minggu
6	perempuan	< 20 tahun	mahasiswa	< 500.000	3 kali	< 1 bulan
7	laki-laki	20-30 tahun	wiraswasta	> 2 juta	3 kali	< 1 bulan
8	perempuan	20-30 tahun	wiraswasta	1-2 juta	2 kali	> 1 hari
9	perempuan	31-40 tahun	buruh	500.000-1 juta	< 3 kali	> 1 minggu
10	laki-laki	31-40 tahun	buruh	500.000-1 juta	< 3 kali	> 1 hari
11	laki-laki	> 41 tahun	buruh	> 2 juta	3 kali	< 1 bulan
12	laki-laki	31-40 tahun	petani	500.000-1 juta	3 kali	> 1 minggu
13	perempuan	20-30 tahun	wiraswasta	1-2 juta	2 kali	> 1 hari
14	laki-laki	< 20 tahun	pelajar	< 500.000	2 kali	> 1 hari
15	perempuan	< 20 tahun	mahasiswa	< 500.000	1 kali	1 hari
16	laki-laki	< 20 tahun	wiraswasta	1-2 juta	1 kali	1 hari
17	perempuan	20-30 tahun	wiraswasta	> 2 juta	3 kali	> 1 minggu
18	laki-laki	> 41 tahun	buruh	1-2 juta	< 3 kali	> 1 hari
19	perempuan	31-40 tahun	petani	500.000-1 juta	< 3 kali	< 1 bulan
20	laki-laki	< 20 tahun	mahasiswa	< 500.000	1 kali	1 hari
21	laki-laki	31-40 tahun	petani	500.000-1 juta	2 kali	> 1 hari
22	perempuan	31-40 tahun	wiraswasta	1-2 juta	< 3 kali	> 1 minggu
23	perempuan	31-40 tahun	buruh	500.000-1 juta	3 kali	> 1 hari
24	laki-laki	31-40 tahun	petani	< 500.000	3 kali	> 1 hari
25	laki-laki	> 41 tahun	wiraswasta	> 2 juta	< 3 kali	> 1 hari
26	laki-laki	> 41 tahun	buruh	1-2 juta	2 kali	< 1 bulan

27	perempuan	< 20 tahun	wiraswasta	1-2 juta	2 kali	> 1 hari
28	perempuan	31-40 tahun	petani	> 2 juta	2 kali	> 1 hari
29	laki-laki	20-30 tahun	wiraswasta	> 2 juta	1 kali	1 hari
30	laki-laki	20-30 tahun	wiraswasta	1-2 juta	3 kali	> 1 hari
31	perempuan	20-30 tahun	petani	< 500.000	2 kali	> 1 minggu
32	laki-laki	31-40 tahun	wiraswasta	1-2 juta	1 kali	1 hari
33	perempuan	31-40 tahun	wiraswasta	> 2 juta	1 kali	1 hari
34	laki-laki	> 41 tahun	wiraswasta	1-2 juta	3 kali	> 1 hari
35	perempuan	> 41 tahun	buruh	< 500.000	3 kali	< 1 bulan
36	laki-laki	20-30 tahun	petani	500.000-1 juta	2 kali	> 1 minggu
37	perempuan	> 41 tahun	buruh	< 500.000	< 3 kali	> 1 hari
38	laki-laki	31-40 tahun	wiraswasta	1-2 juta	3 kali	> 1 hari
39	perempuan	31-40 tahun	wiraswasta	> 2 juta	2 kali	< 1 bulan
40	laki-laki	31-40 tahun	petani	> 2 juta	1 kali	1 hari
41	perempuan	> 41 tahun	petani	1-2 juta	< 3 kali	> 1 hari
42	laki-laki	31-40 tahun	wiraswasta	1-2 juta	3 kali	> 1 minggu
43	perempuan	> 41 tahun	petani	500.000-1 juta	3 kali	> 1 hari
44	perempuan	> 41 tahun	petani	500.000-1 juta	2 kali	> 1 hari
45	perempuan	< 20 tahun	wiraswasta	1-2 juta	1 kali	1 hari
46	laki-laki	> 41 tahun	wiraswasta	> 2 juta	< 3 kali	> 1 minggu
47	laki-laki	31-40 tahun	wiraswasta	1-2 juta	3 kali	> 1 minggu
48	perempuan	> 41 tahun	wiraswasta	500.000-1 juta	2 kali	< 1 bulan
49	perempuan	> 41 tahun	wiraswasta	1-2 juta	< 3 kali	> 1 minggu
50	perempuan	31-40 tahun	petani	500.000-1 juta	2 kali	> 1 hari
51	laki-laki	31-40 tahun	petani	1-2 juta	< 3 kali	< 1 bulan
52	laki-laki	20-30 tahun	wiraswasta	> 2 juta	3 kali	> 1 minggu
53	perempuan	20-30 tahun	wiraswasta	500.000-1 juta	< 3 kali	> 1 hari
54	perempuan	20-30 tahun	petani	1-2 juta	2 kali	> 1 hari
55	laki-laki	> 41 tahun	buruh	< 500.000	1 kali	1 hari
56	perempuan	31-40 tahun	wiraswasta	> 2 juta	< 3 kali	< 1 bulan

57	perempuan	31-40 tahun	wiraswasta	500.000-1 juta	3 kali	> 1 minggu
58	laki-laki	> 41 tahun	wiraswasta	500.000-1 juta	3 kali	< 1 bulan
59	laki-laki	31-40 tahun	petani	1-2 juta	2 kali	1 hari
60	laki-laki	< 20 tahun	wiraswasta	> 2 juta	1 kali	1 hari
61	perempuan	> 41 tahun	wiraswasta	> 2 juta	1 kali	1 hari
62	perempuan	> 41 tahun	wiraswasta	1-2 juta	< 3 kali	> 1 minggu
63	laki-laki	20-30 tahun	petani	500.000-1 juta	2 kali	1 hari
64	perempuan	20-30 tahun	wiraswasta	1-2 juta	< 3 kali	> 1 hari
65	laki-laki	> 41 tahun	wiraswasta	500.000-1 juta	< 3 kali	> 1 hari
66	laki-laki	31-40 tahun	wiraswasta	1-2 juta	3 kali	> 1 minggu
67	perempuan	> 41 tahun	petani	> 2 juta	3 kali	< 1 bulan
68	perempuan	20-30 tahun	wiraswasta	> 2 juta	< 3 kali	> 1 minggu
69	perempuan	31-40 tahun	wiraswasta	1-2 juta	2 kali	> 1 hari
70	laki-laki	> 41 tahun	wiraswasta	1-2 juta	2 kali	> 1 hari
71	perempuan	< 20 tahun	buruh	< 500.000	2 kali	1 hari
72	laki-laki	> 41 tahun	wiraswasta	> 2 juta	< 3 kali	> 1 hari
73	perempuan	> 41 tahun	wiraswasta	1-2 juta	< 3 kali	> 1 hari
74	perempuan	31-40 tahun	wiraswasta	500.000-1 juta	< 3 kali	< 1 bulan
75	laki-laki	31-40 tahun	wiraswasta	500.000-1 juta	3 kali	> 1 minggu
76	laki-laki	> 41 tahun	wiraswasta	1-2 juta	< 3 kali	> 1 hari
77	perempuan	31-40 tahun	wiraswasta	> 2 juta	2 kali	> 1 hari
78	laki-laki	20-30 tahun	buruh	< 500.000	1 kali	1 hari
79	perempuan	20-30 tahun	buruh	> 2 juta	1 kali	1 hari
80	laki-laki	20-30 tahun	wiraswasta	1-2 juta	2 kali	1 hari
81	laki-laki	> 41 tahun	wiraswasta	1-2 juta	< 3 kali	> 1 hari
82	perempuan	31-40 tahun	wiraswasta	> 2 juta	3 kali	> 1 minggu
83	laki-laki	> 41 tahun	wiraswasta	1-2 juta	3 kali	> 1 minggu
84	perempuan	< 20 tahun	wiraswasta	500.000-1 juta	3 kali	> 1 minggu
85	perempuan	20-30 tahun	wiraswasta	> 2 juta	2 kali	1 hari
86	perempuan	> 41 tahun	wiraswasta	1-2 juta	2 kali	1 hari

87	perempuan	31-40 tahun	wiraswasta	1-2 juta	< 3 kali	> 1 hari
88	perempuan	> 41 tahun	wiraswasta	> 2 juta	< 3 kali	> 1 hari
89	perempuan	31-40 tahun	petani	1-2 juta	3 kali	> 1 minggu
90	laki-laki	31-40 tahun	petani	1-2 juta	3 kali	< 1 bulan
91	laki-laki	20-30 tahun	wiraswasta	1-2 juta	3 kali	> 1 minggu
92	perempuan	< 20 tahun	wiraswasta	> 2 juta	< 3 kali	> 1 hari
93	perempuan	< 20 tahun	wiraswasta	> 2 juta	2 kali	1 hari
94	perempuan	20-30 tahun	wiraswasta	1-2 juta	< 3 kali	> 1 minggu
95	perempuan	> 41 tahun	wiraswasta	1-2 juta	< 3 kali	> 1 minggu
96	perempuan	31-40 tahun	wiraswasta	> 2 juta	< 3 kali	> 1 minggu
97	perempuan	< 20 tahun	buruh	> 2 juta	2 kali	1 hari
98	perempuan	31-40 tahun	wiraswasta	1-2 juta	< 3 kali	< 1 bulan
99	perempuan	> 41 tahun	wiraswasta	1-2 juta	< 3 kali	> 1 minggu
100	perempuan	20-30 tahun	wiraswasta	1-2 juta	< 3 kali	> 1 minggu

Sumber: Data Primer diolah tahun 2018



**Lampiran 4**  
**Deskripsi Jawaban Responden RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung**

Tangible						Reliability				Responsiveness						Assurance					Emphaty				Kepuasan				Loyalitas				
No	p1	p2	p3	p4	total	p1	p2	p3	total	p1	p2	p3	p4	p5	total	p1	p2	p3	p4	total	p1	p2	p3	total	p1	p2	p3	total	p1	p2	p3	p4	total
1	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
2	5	4	4	4	17	4	4	4	12	4	4	4	4	5	21	5	5	5	5	20	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	3	3	14
3	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
4	4	4	2	4	14	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
5	4	4	4	4	16	4	4	5	13	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	12	5	5	4	14	5	5	4	4	18
6	4	4	4	4	16	4	4	4	12	5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	18	5	5	4	14	4	5	5	14	5	5	5	4	19
7	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	5	13	4	4	4	12	4	5	5	4	18
8	5	5	4	4	18	4	4	4	12	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
9	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
10	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	3	3	10	4	4	4	4	16
11	5	5	4	4	18	4	4	4	12	4	4	4	4	2	18	2	2	2	2	8	4	4	4	12	2	1	2	5	4	4	2	2	12
12	5	4	4	4	17	4	2	2	8	2	2	1	4	2	11	1	2	2	4	9	4	2	2	8	2	2	4	8	2	2	4	4	12
13	5	4	4	4	17	4	2	2	8	2	2	2	4	2	12	3	4	2	2	11	4	4	2	10	4	2	4	10	4	4	2	2	12
14	4	4	4	4	16	4	5	4	13	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	4	2	10	5	5	5	15	4	4	4	4	16
15	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	5	5	15	4	4	4	12	5	5	5	4	19
16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	5	4	17
17	2	2	4	2	10	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	2	4	4	14	4	4	4	12	4	4	4	12	5	4	4	5	18
18	5	5	4	4	18	5	5	5	15	5	5	4	5	5	24	5	5	4	5	19	4	2	4	10	5	5	5	15	4	4	4	5	17
19	4	2	4	4	14	4	4	4	12	5	5	5	5	4	24	4	4	4	4	16	5	5	5	15	4	4	4	12	4	4	4	4	16
20	4	4	4	2	14	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	5	5	14	4	4	4	12	5	5	5	5	20
21	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	5	4	5	5	19	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
22	5	4	5	5	19	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16	4	4	4	12	5	5	5	15	4	4	4	4	16
23	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	5	2	2	5	14	5	5	5	15	4	4	4	12	4	4	4	4	16
24	4	4	4	2	14	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16	4	4	4	12	5	5	4	14	4	4	4	4	16
25	4	2	4	4	14	4	4	2	10	4	4	4	4	2	18	4	4	4	4	16	4	2	4	10	4	4	4	12	4	4	4	4	16



26	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	16	4	2	4	10	4	4	4	12	4	4	4	4	16
27	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	5	13	5	4	5	5	19
28	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	2	10	4	4	4	4	16
29	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	17	5	4	4	13	4	4	2	10	4	4	4	2	14
30	4	4	4	2	14	4	4	4	12	5	4	4	4	5	22	5	4	5	5	19	5	4	4	13	4	4	2	10	4	4	4	2	14
31	4	4	4	2	14	4	4	4	12	4	4	4	4	5	21	5	4	4	5	18	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
32	4	4	4	4	16	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	2	4	10	2	4	4	10	4	4	4	2	14
33	5	5	5	4	19	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	4	4	5	18	5	2	4	11	5	5	5	15	4	4	4	4	16
34	5	5	5	4	19	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	4	5	14	5	5	5	5	20
35	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
36	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
37	5	5	5	4	19	5	5	4	14	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	4	18
38	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	5	19
39	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	5	5	14	4	4	4	12	4	4	4	4	16
40	4	4	4	4	16	4	4	4	12	5	4	4	4	4	21	5	2	4	4	15	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
41	5	4	4	2	15	4	4	4	12	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
42	4	4	4	4	16	4	4	4	12	2	4	4	4	4	18	4	5	4	4	17	5	4	4	13	4	4	4	12	5	5	4	4	18
43	4	4	4	2	14	4	4	4	12	2	4	4	4	4	18	5	4	4	4	17	2	4	4	10	4	4	4	12	4	4	4	2	14
44	4	4	4	2	14	4	4	4	12	4	4	4	4	2	18	2	4	4	4	14	5	4	4	13	5	4	5	14	5	5	5	5	20
45	2	2	4	2	10	5	4	4	13	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	5	4	17
46	4	3	4	4	15	4	4	4	12	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	18	4	4	4	12	5	4	5	14	4	4	4	4	16
47	4	4	4	4	16	4	4	4	12	2	4	4	4	4	18	5	4	4	2	15	4	4	2	10	4	4	4	12	4	2	4	4	14
48	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
49	5	4	5	4	18	4	4	4	12	4	4	4	4	5	21	5	5	5	5	20	4	4	4	12	4	5	5	14	4	4	4	4	16
50	5	5	5	4	19	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	5	4	4	2	15	4	4	4	12	5	5	5	15	5	5	4	4	18
51	4	4	4	4	16	5	5	5	15	4	5	5	5	5	24	4	4	4	4	16	5	4	5	14	5	5	5	15	4	4	4	4	16
52	5	5	5	5	20	5	5	5	15	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	20	4	5	5	14	5	5	5	15	4	4	4	4	16
53	5	5	5	5	20	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	4	4	16
54	4	4	4	4	16	4	2	4	10	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	4	5	5	14	2	4	4	10	4	4	4	2	14
55	4	4	4	4	16	4	4	4	12	2	4	4	2	4	16	5	5	5	5	20	4	4	4	12	2	4	4	10	5	5	4	4	18

56	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	5	4	5	4	22	4	4	4	4	16	4	4	4	12	5	5	4	14	4	4	4	4	16
57	4	4	4	2	14	4	4	4	12	3	4	5	5	4	21	2	4	4	4	14	4	2	4	10	5	4	4	13	4	4	4	4	16
58	4	4	2	3	13	4	4	4	12	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	16	5	5	4	14	4	4	4	12	4	4	4	4	16
59	4	4	4	4	16	3	5	5	13	5	4	5	5	5	24	4	4	4	4	16	4	4	4	12	5	5	5	15	4	4	5	5	18
60	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	5	4	5	5	19	4	5	4	13	4	4	4	12	4	4	4	4	16
61	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	17	5	5	5	15	4	4	4	12	4	4	4	4	16
62	4	4	3	4	15	4	4	4	12	4	5	5	5	4	23	5	4	5	5	19	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
63	4	4	2	4	14	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
64	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
65	4	4	4	4	16	5	5	5	15	4	5	5	5	5	24	5	4	4	4	17	4	4	4	12	5	5	5	15	4	4	4	4	16
66	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
67	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	4	5	14	4	4	5	13	4	4	4	2	14
68	4	4	4	2	14	5	4	5	14	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	17	4	4	4	12	4	4	4	12	5	5	4	4	18
69	4	4	4	4	16	5	5	5	15	4	5	5	5	5	24	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	5	5	4	5	19
70	5	5	5	5	20	5	5	5	15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	15	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
71	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	5	4	4	3	16	5	5	5	15	4	4	4	12	4	4	4	4	16
72	4	4	4	4	16	4	5	5	14	4	5	5	4	4	22	4	5	4	5	18	4	5	4	13	4	4	4	12	4	4	4	4	16
73	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
74	4	2	4	4	14	5	5	5	15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	5	13	5	4	4	13	5	4	5	4	18
75	4	3	3	2	12	4	5	5	14	5	5	5	4	4	23	4	4	4	5	17	2	4	4	10	4	4	5	13	4	4	5	5	18
76	2	2	4	2	10	4	5	4	13	5	4	4	4	4	21	4	5	4	4	17	4	5	4	13	5	5	5	15	5	5	5	5	20
77	4	4	5	5	18	5	5	4	14	5	5	5	4	4	23	4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	4	4	16
78	5	5	5	4	19	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	19	4	5	5	14	4	4	4	12	4	4	4	4	16
79	5	5	5	4	19	5	5	5	15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	5	5	15	5	4	5	14	4	4	5	5	18
80	4	4	4	4	16	5	5	5	15	4	4	4	4	4	20	4	5	5	4	18	4	4	4	12	4	4	4	12	5	5	4	4	18
81	4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	4	5	4	13	5	5	5	15	5	5	5	5	20
82	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	5	5	5	5	24	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
83	5	4	4	4	17	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16	5	4	5	14	4	4	4	12	4	4	4	4	16
84	5	4	4	4	17	5	5	4	14	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	5	5	15	5	5	5	15	4	4	4	4	16
85	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	5	4	5	5	19	5	4	5	14	4	4	4	12	4	4	4	4	16

86	4	2	4	4	14	5	5	5	15	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	20	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	16
87	5	4	4	4	17	4	4	5	13	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16	5	5	5	15	4	4	4	12	5	4	4	17
88	4	4	4	5	17	4	4	4	12	5	5	4	4	4	22	2	4	4	4	14	4	4	4	12	5	5	5	15	5	5	4	18
89	4	4	4	4	16	5	5	5	15	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	16
90	5	4	5	4	18	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	5	5	4	5	19	4	2	4	10	4	4	4	12	4	4	4	14
91	4	4	4	4	16	5	5	4	14	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	14	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	16
92	5	5	5	5	20	4	4	4	12	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16	5	5	5	15	3	4	4	11	4	4	5	18
93	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	16
94	4	2	4	2	12	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	4	2	4	10	4	4	4	12	4	4	4	16
95	4	4	4	4	16	4	3	4	11	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	12	5	5	5	15	4	4	4	16
96	3	4	4	4	15	4	4	4	12	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	16	5	5	3	13	4	4	4	12	4	4	4	16
97	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	17	4	4	4	12	2	4	4	10	4	5	4	18
98	4	4	4	4	16	4	5	5	14	4	4	4	4	4	20	5	4	5	3	17	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	4	16
99	5	5	5	5	20	4	4	4	12	4	4	5	5	5	23	4	4	4	4	16	5	5	5	15	4	4	4	12	4	4	4	16
100	4	2	4	4	14	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	3	11	4	4	4	14

Sumber: Data Primer diolah tahun 2018



Tabel r untuk df = 51 - 100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Tabel Durbin-Watson (DW),  $\alpha = 5\%$

n	k=1		k=2		k=3		k=4		k=5	
	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU
71	1.5865	1.6435	1.5577	1.6733	1.5284	1.7041	1.4987	1.7358	1.4685	1.7685
72	1.5895	1.6457	1.5611	1.6751	1.5323	1.7054	1.5029	1.7366	1.4732	1.7688
73	1.5924	1.6479	1.5645	1.6768	1.5360	1.7067	1.5071	1.7375	1.4778	1.7691
74	1.5953	1.6500	1.5677	1.6785	1.5397	1.7079	1.5112	1.7383	1.4822	1.7694
75	1.5981	1.6521	1.5709	1.6802	1.5432	1.7092	1.5151	1.7390	1.4866	1.7698
76	1.6009	1.6541	1.5740	1.6819	1.5467	1.7104	1.5190	1.7399	1.4909	1.7701
77	1.6036	1.6561	1.5771	1.6835	1.5502	1.7117	1.5228	1.7407	1.4950	1.7704
78	1.6063	1.6581	1.5801	1.6851	1.5535	1.7129	1.5265	1.7415	1.4991	1.7708
79	1.6089	1.6601	1.5830	1.6867	1.5568	1.7141	1.5302	1.7423	1.5031	1.7712
80	1.6114	1.6620	1.5859	1.6882	1.5600	1.7153	1.5337	1.7430	1.5070	1.7716
81	1.6139	1.6639	1.5888	1.6898	1.5632	1.7164	1.5372	1.7438	1.5109	1.7720
82	1.6164	1.6657	1.5915	1.6913	1.5663	1.7176	1.5406	1.7446	1.5146	1.7724
83	1.6188	1.6675	1.5942	1.6928	1.5693	1.7187	1.5440	1.7454	1.5183	1.7728
84	1.6212	1.6693	1.5969	1.6942	1.5723	1.7199	1.5472	1.7462	1.5219	1.7732
85	1.6235	1.6711	1.5995	1.6957	1.5752	1.7210	1.5505	1.7470	1.5254	1.7736
86	1.6258	1.6728	1.6021	1.6971	1.5780	1.7221	1.5536	1.7478	1.5289	1.7740
87	1.6280	1.6745	1.6046	1.6985	1.5808	1.7232	1.5567	1.7485	1.5322	1.7745
88	1.6302	1.6762	1.6071	1.6999	1.5836	1.7243	1.5597	1.7493	1.5356	1.7749
89	1.6324	1.6778	1.6095	1.7013	1.5863	1.7254	1.5627	1.7501	1.5388	1.7754
90	1.6345	1.6794	1.6119	1.7026	1.5889	1.7264	1.5656	1.7508	1.5420	1.7758
91	1.6366	1.6810	1.6143	1.7040	1.5915	1.7275	1.5685	1.7516	1.5452	1.7763
92	1.6387	1.6826	1.6166	1.7053	1.5941	1.7285	1.5713	1.7523	1.5482	1.7767
93	1.6407	1.6841	1.6188	1.7066	1.5966	1.7295	1.5741	1.7531	1.5513	1.7772
94	1.6427	1.6857	1.6211	1.7078	1.5991	1.7306	1.5768	1.7538	1.5542	1.7776
95	1.6447	1.6872	1.6233	1.7091	1.6015	1.7316	1.5795	1.7546	1.5572	1.7781
96	1.6466	1.6887	1.6254	1.7103	1.6039	1.7326	1.5821	1.7553	1.5600	1.7785
97	1.6485	1.6901	1.6275	1.7116	1.6063	1.7335	1.5847	1.7560	1.5628	1.7790
98	1.6504	1.6916	1.6296	1.7128	1.6086	1.7345	1.5872	1.7567	1.5656	1.7795
99	1.6522	1.6930	1.6317	1.7140	1.6108	1.7355	1.5897	1.7575	1.5683	1.7799
100	1.6540	1.6944	1.6337	1.7152	1.6131	1.7364	1.5922	1.7582	1.5710	1.7804
101	1.6558	1.6958	1.6357	1.7163	1.6153	1.7374	1.5946	1.7589	1.5736	1.7809
102	1.6576	1.6971	1.6376	1.7175	1.6174	1.7383	1.5969	1.7596	1.5762	1.7813
103	1.6593	1.6985	1.6396	1.7186	1.6196	1.7392	1.5993	1.7603	1.5788	1.7818
104	1.6610	1.6998	1.6415	1.7198	1.6217	1.7402	1.6016	1.7610	1.5813	1.7823
105	1.6627	1.7011	1.6433	1.7209	1.6237	1.7411	1.6038	1.7617	1.5837	1.7827
106	1.6644	1.7024	1.6452	1.7220	1.6258	1.7420	1.6061	1.7624	1.5861	1.7832
107	1.6660	1.7037	1.6470	1.7231	1.6277	1.7428	1.6083	1.7631	1.5885	1.7837
108	1.6676	1.7050	1.6488	1.7241	1.6297	1.7437	1.6104	1.7637	1.5909	1.7841
109	1.6692	1.7062	1.6505	1.7252	1.6317	1.7446	1.6125	1.7644	1.5932	1.7846
110	1.6708	1.7074	1.6523	1.7262	1.6336	1.7455	1.6146	1.7651	1.5955	1.7851
111	1.6723	1.7086	1.6540	1.7273	1.6355	1.7463	1.6167	1.7657	1.5977	1.7855
112	1.6738	1.7098	1.6557	1.7283	1.6373	1.7472	1.6187	1.7664	1.5999	1.7860
113	1.6753	1.7110	1.6574	1.7293	1.6391	1.7480	1.6207	1.7670	1.6021	1.7864
114	1.6768	1.7122	1.6590	1.7303	1.6410	1.7488	1.6227	1.7677	1.6042	1.7869
115	1.6783	1.7133	1.6606	1.7313	1.6427	1.7496	1.6246	1.7683	1.6063	1.7874
116	1.6797	1.7145	1.6622	1.7323	1.6445	1.7504	1.6265	1.7690	1.6084	1.7878
117	1.6812	1.7156	1.6638	1.7332	1.6462	1.7512	1.6284	1.7696	1.6105	1.7883
118	1.6826	1.7167	1.6653	1.7342	1.6479	1.7520	1.6303	1.7702	1.6125	1.7887
119	1.6839	1.7178	1.6669	1.7352	1.6496	1.7528	1.6321	1.7709	1.6145	1.7892
120	1.6853	1.7189	1.6684	1.7361	1.6513	1.7536	1.6339	1.7715	1.6164	1.7896
121	1.6867	1.7200	1.6699	1.7370	1.6529	1.7544	1.6357	1.7721	1.6184	1.7901
122	1.6880	1.7210	1.6714	1.7379	1.6545	1.7552	1.6375	1.7727	1.6203	1.7905
123	1.6893	1.7221	1.6728	1.7388	1.6561	1.7559	1.6392	1.7733	1.6222	1.7910
124	1.6906	1.7231	1.6743	1.7397	1.6577	1.7567	1.6409	1.7739	1.6240	1.7914
125	1.6919	1.7241	1.6757	1.7406	1.6592	1.7574	1.6426	1.7745	1.6258	1.7919
126	1.6932	1.7252	1.6771	1.7415	1.6608	1.7582	1.6443	1.7751	1.6276	1.7923
127	1.6944	1.7261	1.6785	1.7424	1.6623	1.7589	1.6460	1.7757	1.6294	1.7928
128	1.6957	1.7271	1.6798	1.7432	1.6638	1.7596	1.6476	1.7763	1.6312	1.7932
129	1.6969	1.7281	1.6812	1.7441	1.6653	1.7603	1.6492	1.7769	1.6329	1.7937
130	1.6981	1.7291	1.6825	1.7449	1.6667	1.7610	1.6508	1.7774	1.6346	1.7941
131	1.6993	1.7301	1.6838	1.7458	1.6682	1.7617	1.6523	1.7780	1.6363	1.7945
132	1.7005	1.7310	1.6851	1.7466	1.6696	1.7624	1.6539	1.7786	1.6380	1.7950
133	1.7017	1.7319	1.6864	1.7474	1.6710	1.7631	1.6554	1.7791	1.6397	1.7954
134	1.7028	1.7329	1.6877	1.7482	1.6724	1.7638	1.6569	1.7797	1.6413	1.7958
135	1.7040	1.7338	1.6889	1.7490	1.6738	1.7645	1.6584	1.7802	1.6429	1.7962
136	1.7051	1.7347	1.6902	1.7498	1.6751	1.7652	1.6599	1.7808	1.6445	1.7967

**Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05**

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
117	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
118	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
119	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
121	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
122	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
123	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
124	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
125	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
126	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
127	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
128	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
129	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
130	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
131	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
132	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
133	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
134	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
135	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.77	1.74

**Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)**

<b>Pr</b> <b>df</b>	<b>0.25</b> <b>0.50</b>	<b>0.10</b> <b>0.20</b>	<b>0.05</b> <b>0.10</b>	<b>0.025</b> <b>0.050</b>	<b>0.01</b> <b>0.02</b>	<b>0.005</b> <b>0.010</b>	<b>0.001</b> <b>0.002</b>
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung





**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Letkol. Hi. Endro Suratmin Sukarame I Telp. (0721) 703289 Bandar Lampung

Nomor : 168 /Un.16/DE/PP.00.9/01/ 2018  
Sifat : Biasa  
Lampiran : 1 Eks  
Perihal : Permohonan Izin Pra Riset

Bandar Lampung, 23 Januari 2018

Kepada Yth,  
Pimpinan Rumah Sakit Dr. Abd. Moeloek  
Di –  
Bandar Lampung

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

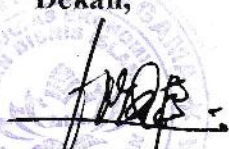
Bersama ini disampaikan permohonan izin untuk mengadakan Pra riset guna penulisan skripsi mahasiswa kami sebagai berikut:

Nama / NPM : ALFI NUAN SARI / 1451010147  
Jurusan / Semester : Ekonomi Syari'ah / VIII (delapan)  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Ditinjau dari Perspektif Ekonomi Islam  
Lokasi Penelitian : Rumah Sakit Dr. Abd. Moeloek Bandar Lampung.  
Penanggungjawab : Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Penelitian ini semata-mata untuk kepentingan ilmiah sebagai data dalam penulisan skripsi yang bersangkutan, sebagai bahan pertimbangan Saudara bersama ini dilampirkan 1 (satu) Eks. Proposal penelitian dimaksud.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Dekan,  
  
\*Moh. Bahrudin



PEMERINTAH PROVINSI LAMPUNG  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH . Dr. H. ABDUL MOELOEK  
JL. Dr. RIVAI No. 6 ☎ 0721 – 703312 , 702455, Fax. 703952  
BANDAR LAMPUNG 35112



Nomor : 420/0593<sup>e</sup> /VII.02/6.1/1/2018 Yth. Bandar Lampung, 30 Januari 2018  
Kepada  
Sifat : Biasa Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Islam  
Universitas Islam Negeri Raden Intan  
Lampung  
Lampiran : - di  
Perihal : Izin Presurvey Bandar Lampung

Menjawab surat Saudara nomor : 189/Un.16/DE/PP.00.9/01/2018, tanggal 23 Januari 2018, perihal tersebut pada pokok surat, atas nama :

Nama : Alfi Nuan Sari  
Prodi : Ekonomi Syaria<sup>h</sup>  
NIM : 1451010147  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Ditinjau dari Perspektif Ekonomi Islam di RSUD dr.H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung

Dengan ini kami informasikan bahwa untuk kepentingan presurvey yang bersangkutan Kami izinkan untuk mengambil data di Bagian Rekam Medik RSUD dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung dan dilakukan di jam kerja tanggal : 5 Februari – 18 Februari 2018. Untuk informasi lebih lanjut yang bersangkutan dapat berhubungan dengan Bagian Diklat RSUDAM.

Selanjutnya diinformasikan bahwa selama melakukan pengambilan data yang bersangkutan perlu memperhatikan hal – hal sebagai berikut :

1. Melapor pada Bagian Diklat RSUD. Dr. H. Abdul Moeloek Propinsi Lampung.
2. Data dari hasil penelitian tidak boleh disebarluaskan/digunakan diluar kepentingan ilmiah.
3. Memberikan laporan hasil penelitian pada Bagian Diklat RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Propinsi Lampung.
4. Bagian Diklat RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Propinsi Lampung berhak atas hasil penelitian untuk pengembangan kegiatan pelayanan kepada masyarakat.
5. Kegiatan tersebut dikenakan biaya sesuai Pergub No. 10 Tahun 2015 Tentang Jenis dan Tarif Layanan Kesehatan di RSUDAM

Demikian, agar menjadi maklum.

DIREKTUR UTAMA  
DIREKTUR DIKLAT & SDM,  
Dr. H. ABDUL MOELOEK  
Dr. ARIE EFFENDI, Sp.KK  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19610603 199010 1 002



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Letkol. Hi. Endro Suratmin Sukarame I Telp. (0721) 703289 Bandar Lampung

Nomor : 1020 /Un.16/DE/PP.00.9/06/ 2018  
Sifat : Biasa  
Lampiran : 1 Eks  
Perihal : Permohonan Izin Riset

Kepada Yth,  
Pimpinan Rumah Sakit Dr. Abd. Moeloek  
Provinsi Lampung  
Di –  
Bandar Lampung

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Bersama ini disampaikan permohonan izin untuk mengadakan riset guna penulisan skripsi mahasiswa kami sebagai berikut:

Nama / NPM : ALFI NUAN SARI / 1451010147  
Jurusan / Semester : Ekonomi Syari'ah / VIII (delapan)  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Ditinjau dari Perspektif Ekonomi Islam pada RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung  
Lokasi Penelitian : Rumah Sakit Dr. Abd. Moeloek Provinsi Lampung.  
Penanggungjawab : Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Penelitian ini semata-mata untuk kepentingan ilmiah sebagai data dalam penulisan skripsi yang bersangkutan, sebagai bahan pertimbangan Saudara bersama ini dilampirkan 1 (satu) Eks. Proposal penelitian dimaksud.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Bandar Lampung, 28 Juni 2018

An. Dekan  
Wakil Dekan I,



Ruslan Abdul Ghofur





PEMERINTAH PROVINSI LAMPUNG  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH . Dr. H. ABDUL MOELOEK  
JL. Dr. RIVAI No. 6 ☎ 0721 – 703312 , 702455, Fax. 703952  
BANDAR LAMPUNG 35112



Nomor : 420/377<sup>a</sup>/VII.02/6.1/VII/2018  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Perihal : Izin Riset

Bandar Lampung, 7 Juli 2018  
Kepada  
Yth. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Lampung  
di  
Bandar Lampung

Menjawab surat Saudara nomor : 1020/ UN.16/DEP/PP.00.9/06/2018, tanggal 28 Juni 2018, perihal tersebut pada pokok surat, atas nama :

Nama : Alfi Nuan Sari  
Jurusan : Ekonomi Syariah  
NPM : 1451010147  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Ditinjau dari Perspektif Ekonomi Islam pada RSUD dr.H.Abdul Moeloek Provinsi Lampung.

Dengan ini kami informasikan bahwa untuk kepentingan penelitian yang bersangkutan Kami izinkan untuk mengambil data pre survey di IRNA I, IRNA II, IRNA III dan Ruang Rekam Medik RSUD Dr.H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung dan dilakukan di jam kerja tanggal : 7 Juli – 22 Juli 2018. Untuk informasi lebih lanjut yang bersangkutan dapat berhubungan dengan Bagian Diklat RSUDAM.

Selanjutnya diinformasikan bahwa selama melakukan pengambilan data yang bersangkutan perlu memperhatikan hal – hal sebagai berikut :

1. Melapor pada Bagian Diklat RSUD Dr.H.Abdul Moeloek Provinsi Lampung.
2. Data dari hasil penelitian tidak boleh disebarluaskan/ digunakan diluar kepentingan ilmiah.
3. Memberikan laporan hasil penelitian pada Bagian Diklat RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung.
4. Bagian Diklat RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung berhak atas hasil penelitian untuk pengembangan kegiatan pelayanan kepada masyarakat.
5. Kegiatan tersebut dikenakan biaya sesuai Pergub No. 10 Tahun 2015 Tentang Jenis dan Tarif Layanan Kesehatan di RSUDAM

Demikian, agar menjadi maklum.

a.n. DIREKTUR UTAMA  
DIREKTUR DIKLAT & SDM



Dr. ARIE EFFENDI, Sp.KK

Pembina Utama Muda

NIP : 19610603 199010 1 002